

UNIVERSIDADE DE LISBOA

**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**



RETENÇÃO MUITO ALÉM DO DESIGN. A AMPLA EXPERIÊNCIA DO  
USUÁRIO EM E-LEARNING.

Christiane Rodrigues Tosi

MESTRADO EM EDUCAÇÃO

Educação e Tecnologias Digitais

Dissertação Orientada pela  
Profa. Doutora Guilhermina Lobato Miranda

Lisboa, 2019

Christiane Rodrigues Tosi

**RETENÇÃO MUITO ALÉM DO DESIGN:**

**A ampla experiência do usuário em e-learning**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação e Tecnologias Digitais do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientadora: Dra. Guilhermina Lobato Miranda

Área de concentração: Tecnologias Digitais

Aprovada em 4 Dezembro 2019.

Banca Examinadora

---

Prof.(a). Dra. Guilhermina Lobato Miranda – Universidade de Lisboa

---

Prof. Dr. João Filipe Matos – Universidade de Lisboa

---

Prof. Dr. José Lagarto – Universidade Católica Portuguesa

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

TOSI, Christiane Rodrigues.

Retenção muito além do design: A ampla experiência do usuário Christiane Rodrigues Tosi. – Lisboa, 2019.

204 f.

Dissertação (Mestrado) – Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, 2019. Programa de Mestrado em Educação e Tecnologias Digitais.

Ficha catalográfica elaborada pela autora, 2019.

CHRISTIANE RODRIGUES TOSI

**RETENÇÃO MUITO ALÉM DO DESIGN:**

**A ampla experiência do usuário em e-learning**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação e Tecnologias Digitais do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientadora: Dra. Guilhermina Lobato Miranda.

Área de concentração: Tecnologias Digitais.

**Lisboa, 10 de outubro de 2019.**

*Aos meus poucos, porém fiéis  
amigos nesta vida e familiares que me  
incentivaram nesta jornada, em especial  
à Flavia Cardoso Carneiro, Virginia Costa  
de Almeida e Mildred A. T. Nilshare,  
fontes inesgotáveis de paciência, amor e  
carinho. E claro, ao universo.*

## **AGRADECIMENTOS**

À minha orientadora, Profa. Dra. Guilhermina Lobato Miranda, cujo suporte, competência e dedicação transformaram esta dissertação numa experiência incrível.

Aos novos amigos Fernanda, Ricardo, Eliane, Mirian e Ana Celi. Eternamente grata.

**“Nossas vidas não nos pertencem. Do útero à cova, estamos conectados uns aos outros. Passado e presente. E por cada crime e por cada ato de bondade, renasce nosso futuro.” - Cloud Atlas.**

## RESUMO

Nos anos 90, Donald Norman, hoje professor emérito da Universidade da Califórnia, usava pela primeira vez o termo experiência do usuário ou *user experience* (UX), sabendo que o termo transcendia o design de um ambiente digital, hardware e software e adentrava os campos dos afetos e da subjetividade, da percepção e experiência humana. Um curso na modalidade EAD, caracterizado como uma prestação de serviço a um consumidor adulto, carregado de julgamentos, expectativas, habilidades e estratégias, proporciona-lhe experiências não somente dentro dos ambientes virtuais de aprendizagem, mas também em suas interações com e-tutores, conteúdos, com outros estudantes e com a própria instituição. Nesse contexto, é importante entender mais a fundo as variáveis que levam um aluno a formar sua percepção acerca de cursos nessa modalidade, ajudando instituições provedoras a potencializar os pontos críticos de sucesso, enquanto antecipa e, oportunamente, rechaça aquilo que causa os alunos a desistirem da tão sonhada certificação. Sendo assim, esta dissertação investigou amplamente o termo experiência do usuário, suas expectativas e frustrações ao longo de cursos na modalidade de e-learning, que podem levar à evasão. Sob uma perspectiva naturalista e através de uma técnica de análise de conteúdo, esta investigação exploratória qualitativa, objetiva contribuir para a melhor compreensão das experiências vividas pelos alunos na modalidade e-learning e suas descobertas, alimento para práticas que contribuam para a retenção. A abordagem utilizada foi a de uma entrevista semidiretiva aplicada a um universo de quatro informantes que tinham experiência como alunos na modalidade de e-learning. As descobertas estão presentes nas interações ou na qualidade delas, nos aspectos sociais, isto é na interação entre alunos, entre tutor e alunos e entre alunos e conteúdo, qualidade de *feedback* dos e-moderadores, sentimentos quanto aos critérios de avaliação, tratamento impessoal e massificado, ergonomia, aulas síncronas, materiais disponibilizados, gerenciamento de tempo,



escolha do curso, design instrucional, empatia e sensação de presença do e-moderador, percepção do aluno de sua própria evolução e apropriação dos conhecimentos, sensação de pertencimento, dentre outros fatores ocultos que contribuem para o êxito ou desistência dos e-alunos.

**Palavras-chave:** E-learning, Experiência do usuário, Educação à distância.

## ABSTRACT

In the 90's, Donald Norman, current professor at UCLA, used the term *user experience* (UX) for the first time, fully aware the term transcended the design of a digital environment, hardware and software, and tapped into the fields of subjectivity and affection, perception and human experience. An online course, regarded as service rendering, targeting adult customers, impregnated with judgements, expectations, skills and strategies, provides them with experiences not only with virtual environments but also with e-tutors, contents and the institution itself. In such context, one must more deeply understand the variables that form a student's perception of courses in the online mode, helping institutions to potentiate their success factors, while they also identify and phase down the ones that lead students to give up their dream certification and drop out. Therefore, this dissertation has investigated the term user experience in depth and breadth, as well as students' expectations and frustrations in e-learning that may lead to evasion. Under a naturalistic perspective and through content analysis, this qualitative study aims to contribute to a better understanding of experiences lived by e-students and new findings, food for retention best practices. The methodology used was semidirected interviews applied to four respondents with varied and solid e-Learning experiences. Findings are present in interactions and in their quality, social aspects or connections among students, teachers and contents, *feedback* quality and frequency, students

feelings, rubrics, massification of customer service, impersonal treatment, ergonomics and well-being, self-regulatory skills, course choosing, instructional design, empathy, e-moderator presence perception, sense of belonging, among other less evident factors that will contribute to either students' failure or success in e-learning experiences.

**Keywords:** E-learning, User experience, Distance education.

## **Lista de figuras**

<i>Figura 1. Possibilidades de utilização das TIC na educação .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 2. As Oito Dimensões do e-learning .....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 3. Infográfico: Teorias de Aprendizagem .....</i>	<i>39-40</i>
<i>Figura 4. Pirâmide das Necessidades Humanas .....</i>	<i>47-48</i>
<i>Figura 5. Processo de Instrução.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 6. Modelo do Processamento da Informação da Aprendizagem.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 7. Fases e subprocessos de fases de autorregulação da aprendizagem .....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 8. Modelo de e-moderação de cinco passos .....</i>	<i>73</i>
<i>Figura 9. NPS .....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 10. Número de referências à dimensão Didático-Pedagógica pelos quatro entrevistados.....</i>	<i>89</i>
<i>Figura 11. Número de referências à dimensão Humana pelos quatro entrevistados .....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 12. Número de referências à dimensão Interação pelos quatro entrevistados.....</i>	<i>109</i>
<i>Figura 13. Número de referências à dimensão Qualidade pelos quatro entrevistados ....</i>	<i>126</i>

## **Lista de quadros**

<i>Quadro 1. Tradução do Learnframe.....</i>	<i>30</i>
<i>Quadro 2. Fases da Aprendizagem e as relações entre fatores internos e externos .....</i>	<i>54</i>
<i>Quadro 3. Maiores dificuldades apontadas pelas instituições, por ano.....</i>	<i>60-61</i>
<i>Quadro 4. Algumas unidades de registro da categoria práticas andragógicas .....</i>	<i>90</i>
<i>Quando 5. Algumas unidades de registro da categoria práticas autorregulatórias .....</i>	<i>94</i>
<i>Quadro 6. Algumas unidades de registo da categoria Background .....</i>	<i>98</i>
<i>Quadro 7. Algumas unidades de registro da categoria Sentimentos Emergentes ....</i>	<i>103-104</i>

Quadro 8. <i>Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Máquina.....</i>	110
Quadro 9. <i>Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Professor .....</i>	115
Quadro 10. <i>Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Aluno.....</i>	118
Quadro 11. <i>Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Conteúdo.....</i>	121
Quadro 12. <i>Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Instituição ....</i>	123
Quadro 13. <i>Algumas unidades de registro da categoria Aluno .....</i>	127
Quadro 14. <i>Algumas unidades de registro da categoria Instituição .....</i>	129
Quadro 15. <i>Algumas unidades de registro da categoria pontos para desenvolvimento</i>	131-

## ÍNDICE

APRESENTAÇÃO DA PROBLEMÁTICA .....	15
MOTIVAÇÃO .....	17
PROBLEMA E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO.....	19
METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO .....	20
ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	21
<b>CAPÍTULO I - REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>23</b>
<b>SOBRE A REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>23</b>
<b>A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA .....</b>	<b>24</b>
<b>A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA E O E-LEARNING .....</b>	<b>24</b>
<b>ANDRAGOGIA EM E-LEARNING .....</b>	<b>31</b>
<b>DESIGN INSTRUCIONAL .....</b>	<b>33</b>
<b>AS OUTRAS SETE DIMENSÕES DO E-LEARNING .....</b>	<b>36</b>
<b>DIMENSÃO PEDAGÓGICA .....</b>	<b>37</b>
<b>DA NATUREZA DAS TEORIAS DA APRENDIZAGEM.....</b>	<b>38</b>
<b>TEORIAS RACIONALISTAS OU COGNITIVO-INTERACIONISTAS .....</b>	<b>43</b>
<b>TEORIAS DA INSTRUÇÃO .....</b>	<b>50</b>
<b>FUNÇÕES CONATIVAS DA APRENDIZAGEM .....</b>	<b>55</b>
<b>OS DESAFIOS DO E-LEARNING .....</b>	<b>56</b>
<b>A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX) .....</b>	<b>62</b>
<b>A UX EM E-LEARNING .....</b>	<b>68</b>
<b>TEORIA DO DISTANCIAMENTO TRANSACIONAL .....</b>	<b>71</b>
<b>E-MODERAÇÃO.....</b>	<b>72</b>
<b>A EVASÃO EM E-CURSOS .....</b>	<b>74</b>
<b>QUALIDADE E O NETWORK PROMOTER SCORE (NPS) .....</b>	<b>78</b>
<b>O QUE SABEMOS .....</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO II – CONTEXTO E METODOLOGIA.....</b>	<b>82</b>
<b>CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO .....</b>	<b>82</b>
<b>AS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS.....</b>	<b>82</b>

<b>METODOLOGIA DE PESQUISA .....</b>	<b>82</b>
<b>PROBLEMA DA INVESTIGAÇÃO .....</b>	<b>82</b>
<b>ABORDAGEM NATURALISTA .....</b>	<b>83</b>
<b>TÉCNICA DE RECOLHA DE DADOS ENTREVISTA .....</b>	<b>85</b>
<b>PARTICIPANTES.....</b>	<b>86</b>
<b>ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS .....</b>	<b>86</b>
<b>CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....</b>	<b>87</b>
<b>CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>88</b>
<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>88</b>
<b>AS QUATRO DIMENSÕES .....</b>	<b>88</b>
<b>DISCUSSÕES SOBRE AS DESCOBERTAS .....</b>	<b>133</b>
<b>CAPÍTULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>137</b>
<b>CONCLUSÕES E REFLEXÕES .....</b>	<b>137</b>
<b>LIMITAÇÕES DO ESTUDO .....</b>	<b>141</b>
<b>SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS .....</b>	<b>140</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>142</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>155</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>158</b>

## **Apresentação da Problemática**

A EaD comporta ferramentas recorrentes para a formação de adultos, aliando características que se traduzem em benefícios diretos para este público, viabilizando a sua capacitação, o que seria impossível na modalidade presencial ou mesmo semipresencial. Dentre tais benefícios, a flexibilidade de horários, local de acesso, ritmo e profundidade dos estudos, custos normalmente reduzidos, rapidez de acesso ao conteúdo e a não necessidade do deslocamento até o local de treinamento, revisão infinita das aulas ministradas e contato direto e personalizado com o professor ou colegas em caso de dúvidas, síncrona ou assincronamente. Num escopo mais pedagógico, a própria natureza mais cognitivista ou construtivista da elaboração de tais cursos e a colaboração entre os alunos, propiciam o desenvolvimento e apropriação dos conteúdos de maneira mais relevante, real e enriquecida. Contudo, os benefícios não se limitam aos alunos.

Na perspectiva das instituições de ensino ou mesmo nas organizações, privadas ou públicas, as possibilidades administrativas que os cursos online apresentam são extremamente positivas enquanto libertadoras de vários velhos paradigmas, como número de alunos por sala condicionados ao espaço físico, a desobrigação da presença física do professor em sala de aula, alto nível de investimentos e recorrentes proporcionais aos muitas vezes também elevados níveis de *turnover*, reaproveitamento dos investimentos em design instrucional, agilidade na atualização de conteúdos de natureza digital, abrangência territorial mais ampla para atuação, dentre outros. Contudo, para essa transformação digital, as instituições têm que gerenciar a resistência dos docentes frente às novas demandas, bem como a necessidade de investimentos efetivos e contínuos para a manutenção da qualidade e relevância dos cursos na sociedade onde está inserida. As empresas, em seus treinamentos corporativos, precisam estruturar-se para que os esforços de uma gestão sobrevivam a

subsequente, criando estruturas sólidas e condições que validem a importância das práticas de treinamentos online.

Assim como há muitas vantagens nessa nova premissa digital, há desafios que impactam a conclusão dos cursos e os índices de retenção de uma instituição ou empresa. Para Peters, “é importante que se reconheça e admita que a mudança de um processo oral de ensino e aprendizagem para outro mediado tecnicamente significa efetivamente um rompimento com a tradição acadêmica” (2003, pp. 87). Tal rompimento causa estranheza nos alunos já acostumados com o ensino tradicional presencial, e, estatisticamente, a adaptação à modalidade, é o motivo mais recorrente nas pesquisas que buscam qualificar as taxas de evasão. Bühl em seu livro *a Sociedade Virtual*, faz um estudo sobre o impacto de tal sociedade virtual em educação e treinamento, onde diz que “As profundas mudanças nas bases tecnológicas, microeletrônicas, redes, virtualização e as mudanças associadas à socialização também modificam as bases dos mecanismos de reprodução de conhecimento e informação na sociedade de baixo para cima” (Bühl 1997, p. 358). Trata-se de mudanças profundas em como se transmite o conhecimento, novos paradigmas, novas formas de interação entre o trinômio professor-colegas-conteúdo. Certamente, há impacto significativo na forma como professores e alunos percebem esse novo ecossistema, e também se aderem a ele ou se o resistem.

Em relatório publicado pela ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), a taxa de evasão é um indicador de avaliação na educação superior importante de que o curso, por algum motivo, não está atendendo aos alunos: seja por que não se adaptam à modalidade ou porque não se identificaram com o curso, ou porque o curso não oferece a qualidade técnica e o conteúdo desejado. Trata-se de um tema que precisa ser tratado com muito cuidado. (ABED, 2016).

Torna-se relevante estudar, então, num nível mais detalhado e num escopo mais amplo, as expectativas de aprendizagem do aluno da educação a distância, o que experiencia, como o experiencia e o que



sente ser fundamental para que siga em seus estudos motivado e de maneira proveitosa, seja no seu relacionamento com o tutor, com o conteúdo, com os colegas ou com a instituição. Em suma, é necessário mapear tudo o que pode ser feito para que o aluno não desista e tenha a melhor experiência possível como aluno e como cliente.

Nos anos 90, Donald Norman, hoje professor emérito da universidade da Califórnia, usava pela primeira vez o termo experiência do usuário ou *user experience* (UX), sabendo que o termo transcendia o design de um ambiente digital, hardware e software e adentrava os campos dos afetos e da subjetividade, da percepção e experiência humana.

Neste trabalho de investigação, pretende-se investigar amplamente cursos de e-learning, explorando, além das questões técnicas, isto é, do design de interface que comporta todo conteúdo de aprendizagem (UI), suas necessidades, expectativas e frustrações ao longo de cursos na modalidade de e-learning, motivos presentes ou que escapem às estatísticas e que levam à evasão.

### **Motivação Pessoal**

Com ampla experiência em docência e treinamento de professores, coordenadores e franqueados, busquei desenvolver plataformas digitais para gerenciamento de equipes e especializar-me em design instrucional para solucionar desafios de gestão do conhecimento, pedagógico, institucional e administrativo, nas duas grandes redes de escolas de idiomas onde trabalhei, ora como gerente nacional de pesquisa e desenvolvimento, ora como coordenadora nacional de operações.

Era com a mediação da tecnologia que superaria questões de orçamento, alcance e presença em cidades mais remotas, metas em número de treinamentos de professores e coordenadores, manutenção da qualidade, comunicação mais efetiva, acesso e auxílio ao desempenho em todas as áreas das unidades ou franquias escolares.

Numa dessas experiências, tive o desafio de aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados nas unidades escolares através do treinamento e desenvolvimento de equipes que, até aquele momento, dependiam de disponibilidade de agenda dos treinadores para que pudessem ministrar os treinamentos localmente. Ao mesmo tempo, as equipes deveriam absorver e aplicar um volume exorbitante de informações num tempo recorde. Sendo assim, foram propostos, desenvolvidos e implementados treinamentos EAD com observância dos princípios do design instrucional, estratégia comunicacional de lançamento, requisitos e procedimentos para inscrições, dentre outros cuidados administrativos

Tendo desenhados, desenvolvidos e implementados treinamentos em EAD, segundo os princípios de DI (design instrucional), e contando com uma empresa profissional para o desenvolvimento da plataforma digital própria, uma agência de comunicação para auxiliar com o mix de mídias, o treinamento 100% digital surgiu. Ainda com falhas processuais que seriam ajustadas ao longo do caminho, num processo eterno de avaliação, questionei-me do por que da baixa adoção, dos níveis de desistência e do não cumprimento da entrega do produto final do curso.

Sob outra perspectiva, agora como aluna de pós-graduação em dois cursos online, um em modalidade EaD em regime fechado de DI, outro, na mesma modalidade, porém, em regime de e-learning, pude observar que existem outros aspectos que influem na continuidade dos colegas nos cursos, e a literatura e pesquisas atuais falham em retratar a experiência completa do aluno em cursos online, presas a conceitos talvez muito atrelados ainda a problemas de retenção em cursos presenciais, como questões financeiras, má escolha do curso, falta de tempo, insatisfação com o material ou conteúdo, dentre outros.

A motivação para este estudo reside no ouvir atentamente as experiências dos alunos e extrair outros possíveis e tão reais motivos, no contexto online, que estejam passando

despercebidos pelas instituições. Muitas vezes, um questionário pronto não contempla opções menos óbvias, mas igualmente decisivas.

Assim sendo, espero que este estudo possa de alguma forma, contribuir positivamente para novas políticas de manutenção de qualidade em instituições educacionais e corporativas que ministram cursos em regime de e-learning e a distância.

### **Problema e Questões de Investigação**

O problema de investigação é de natureza descritiva, pois pretendo conhecer a experiência subjetiva e os motivos que levam os participantes de cursos a distância em regime de e-learning a permanecer no curso ou, pelo contrário, ter vontade de abandoná-lo. A pergunta central a que esta investigação tenta responder é: Quais os fatores que levam os participantes de cursos a distância e em regime de e-learning a desejar manter-se e terminar com êxito o curso ou, por outras palavras, quais são as características dos cursos na modalidade de e-learning que contribuem para que o aluno permaneça no curso?

Daqui decorrem questões mais específicas para que esta investigação tente dar resposta. Passo a enumerar algumas delas:

1. Serão, sobretudo, os aspectos presentes nas interações e na qualidade delas, ou seja, os aspectos sociais que levam os estudantes a desejar manter-se e terminar um dado curso?
2. Qual o peso da qualidade e pertinência dos conteúdos na permanência dos estudantes num dado curso?
3. Qual o peso que têm os aspectos relacionados com o design instrucional como, qualidade e pertinência dos objetivos formulados, organização e sequenciação dos conteúdos na permanência dos estudantes num dado curso?

4. Qual o peso que tem na permanência dos estudantes num dado curso a quantidade e qualidade do *feedback* dado pelos e-moderadores e os sentimentos que despertam nos estudantes?
5. Qual o peso dos critérios de avaliação usados na permanência dos estudantes num dado curso?
6. Será que o tratamento impessoal e massificado ou, pelo contrário, o tratamento individualizado e personalizado tem influência na permanência dos estudantes num dado curso?
7. Será que materiais interativos e adequados aos objetivos formulados têm influência na manutenção dos alunos num dado curso?
8. Será que a gestão do tempo, empatia e sensação de presença do e-moderador, a percepção que o aluno tem da sua própria evolução e apropriação dos conhecimentos, bem como sua sensação de pertencimento, dentre outros fatores latentes, impactam a vontade do aluno de permanecer num dado curso?
9. Quais aspectos de UX são percebidos pelos alunos ao longo de um determinado curso?

### **Metodologia de Investigação**

A metodologia que utilizei é de pendor descritivo (Almeida & Freire, 2008), recorrendo a duas técnicas de investigação: a entrevista semidiretiva ou semiestruturada, aplicada a uma coleta de dados e informações de quatro informantes, de ambos os gêneros e em diversas faixas etárias, que tiveram experiência como alunos na modalidade de e-learning.

As entrevistas foram aplicadas seguindo o guião de entrevista em anexo (anexo A), enquanto eram gravadas para serem transcritas (anexo B). O que ocorreu com ciência e autorização dos entrevistados.

As transcrições foram, então, editadas para a preservação das identidades de instituições, entrevistados e demais envolvidos, e, em seguida, inseridas no NVIVO versão 12.

Após uma leitura fluida dos textos, iniciei a montagem de uma tabela de categorização, que, por se tratar de um processo iterativo entre textos e tabela, contou com nove versões, entre a inicial e a final que se encontra no apêndice (Codebook). Foram criadas categorias e subcategorias, cada uma com suas unidades de sentido e verbalizações, análise de ocorrências e recuperação das unidades de sentido por categoria, chegando até a síntese significativa.

Vale ressaltar que, para garantir um excelente grau de fiabilidade da categorização, trabalhei com uma colega validando cada uma das 451 referências feitas e suas respectivas categorizações, obtendo um grau de 98% de fiabilidade, muito superior ao mínimo desejável.

### **Estrutura da Dissertação**

Esta dissertação divide-se em quatro capítulos. O primeiro trata da revisão da literatura quando exploro os conceitos de educação a distância e de e-learning, os estudos e dados estatísticos sobre a evasão em e-cursos e, finalmente, a experiência do usuário, suas principais teorias e aplicações em cursos em regime de e-learning.

No capítulo seguinte, designado de contexto e metodologia, apresento o contexto da investigação, a metodologia de pesquisa utilizada inserida no contexto das várias abordagens

metodológicas e os métodos sequenciais de recolha de dados. Por fim, analisamos as questões éticas.

O capítulo 3 é dedicado à apresentação e discussão dos resultados.

Por fim, no capítulo 4, apresento as considerações finais, as limitações da investigação realizada e aponto pistas para futuros estudos.

## CAPÍTULO 1 – REVISÃO DA LITERATURA

### Sobre a Revisão da Literatura

A experiência do aluno na modalidade de e-learning é um tema que, para ser bem compreendido, precisa ser adequadamente conceituado e contextualizado, pois, muitas vezes, há uma utilização genérica ou errônea acerca do termo aprendizagem online, não sendo consideradas as nítidas diferenças entre ensino à distância (EaD) e e-learning. O último abrange um escopo muito mais amplo, dinâmico e colaborativo, tornando a equalização entre as duas modalidades algo que impactará negativamente o propósito e objetivos desta pesquisa. Sendo assim, a revisão da literatura buscará primeiramente definir e diferenciar ambos os conceitos.

Em seguida, sendo adultos ou jovens-adultos o público-alvo desta modalidade de ensino, tratarei do tema da andragogia, cuja origem se deu nos anos 20 como “a pedagogia para adultos.” Knowles comparou e contrastou pedagogia e andragogia, explicitadas em quatro premissas (Knowles, 1970). A literatura mais recente nos leva às expandidas seis premissas que servem, independentemente da modalidade presencial ou a distância, para guiar e orientar as elaborações de conteúdos e práticas destinadas a esse público.

Prosseguirei conceituando design instrucional e, uma vez que cada teoria da instrução está apoiada numa teoria de aprendizagem ou do conhecimento, apresentarei sucintamente ambas, relacionando-as, e, em seguida, trarei as oito dimensões do e-learning e outras teorias e conceitos que as complementem ou ampliem a compreensão acerca da taxonomia, do conteúdo e das práticas de um curso, como a memória e a teoria da carga cognitiva, interações em ambientes virtuais de aprendizagem, funções conativas da aprendizagem, a teoria da distância transacional, ferramentas cognitivas e AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem). Em suma, o objetivo é proporcionar ao leitor uma visão sistêmica do que o designer

instrucional considera quando realiza o planejamento de um curso, em especial na modalidade e-learning.

Na seção vantagens e desafios do e-learning, está a análise do conceito de evasão, motivo principal do estudo desta investigação.

Em UX, **ou experiência do usuário**, conceituarei experiência do usuário, trazendo os conceitos de interface do usuário e, em especial, a experiência do usuário em e-learning. Pela natureza da área de estudo do tema, há um interesse em explorar mais sobre o aluno como usuário, como alguém que tem uma experiência negativa ou positiva acerca de um serviço ou produto e como isso o impacta. Essa perspectiva está inegavelmente e intimamente ligada ao aluno-usuário como cliente. Como é a sua experiência do início ao fim de todo o curso, envolvendo a instituição, tutores, ambientes, interações, colegas e interfaces em geral.

Para entender a extensão do problema de evasão, a seção de mesmo título busca utilizar-se de dados estatísticos, tanto no contexto brasileiro quanto no contexto português. Procurará também explorar como práticas inibitórias de evasão utilizadas por instituições associadas às práticas de experiência do usuário, já implementadas, vêm trazendo redução das desistências.

## **A Educação à Distância e o e-Learning**

### **A Educação a Distância (EaD)**

Segundo Golvêa e Oliveira (2006), alguns compêndios citam as epístolas de São Paulo às comunidades cristãs da Ásia Menor como os Gálatas, Efésios, Filipenses e Colossenses, registradas na Bíblia, como a origem histórica da Educação a Distância. Estas epístolas ensinavam como viver dentro das doutrinas cristãs em ambientes desfavoráveis e teriam sido enviadas por volta de meados do século I (como citado por Alves, 2011). Paulo de



Tarso (São Paulo), que de acordo com artigo da revista *Super Interessante* (2017), viajou e fundou igrejas pelo Oriente Médio e, não podendo atender a todas as suas demandas posteriores, através de cartas, seu trabalho de evangelização se ampliou a comunidades mais remotas (Novo testamento, Bíblia – Epístolas paulinas). Landim (1997) menciona as cartas trocadas entre cristãos para espalhar a palavra, ensinamentos realizados por meio de manuscritos, como a primeira forma de EaD.

De qualquer maneira, o primeiro registro da modalidade EaD teve início no século XVIII, quando Caleb Phillips publicou um anúncio no jornal *Boston Gazzette* em março de 1728, sendo a mídia impressa a principal mídia existente na época. Em seu anúncio, Caleb, professor de taquigrafia, oferecia aulas por correspondência. (Alves, 2011).

“... todas as pessoas neste país, desejosas de aprender esta Arte, podem, com várias lições enviadas a elas semanalmente, aprender perfeitamente, como aquelas que vivem em Boston” (Holmberg, 1986, p.6).

Esse estudo por correspondência consistia em materiais impressos, geralmente um guia de estudo, com tarefas ou outros exercícios enviados pelo correio. Esse tipo de EaD constituiu o que Taylor (2001) chamou de 1ª geração.

Conceituar EAD torna-se uma tarefa complexa, pois segundo Bernardo (2009, citado por Alves, 2011), “Existem vários conceitos de Educação a Distância e todos apresentam alguns pontos em comum. Entretanto, cada autor ressalta e/ou enfatiza alguma característica em especial na sua conceptualização. Muitas são as definições da Educação a Distância, todas complementares e com pontos em comum” (p.3). Bernardo cita as definições dadas por diversos autores, destacando seus pontos principais. Tal descrição resumirei aqui por ser de alta valia para a compreensão deste tema. Pode-se perceber, inclusive, como ao longo dos anos, a evolução tecnológica mudou a definição da modalidade.

Bernardo (2009) e Dohmem (1967), enfatizam a forma de estudo em EaD, dizendo que se trata de uma forma de autoaprendizagem a partir de um material disponibilizado por um grupo de professores que monitoram, através de TIC, seu desempenho, primando por seu sucesso apesar da distância.

Peters (1973) conceitua a EaD e dá ênfase à metodologia e a polemiza quando afirma que “a Educação a Distância é uma forma industrializada de ensinar e aprender” (citado por Bernardo, 2009). Peters definiu EaD como sendo uma forma organizacional de divisão de trabalho, destacando a possibilidade da massificação da instrução.

Moore (1973) foca-se nas ações do professor e como a sua comunicação com os alunos deve ser facilitada, seja através de meios impressos, eletrônicos ou outros.

A diversidade das formas com que se pode estudar em EaD foi explorada no conceito de Holmberg em 1977, quando o autor diz que a modalidade permite a instrução mesmo quando não há a supervisão contínua e imediata dos tutores.

Mais adiante, em 1991, Keegan discute a possibilidade do *blended-learning* como uma modalidade que beneficia os alunos de um diálogo, uma oportunidade de socialização e com propósitos didáticos de mão dupla.

Em 1999, Chaves insere, no seu entendimento do que é a EAD, elementos como as TIC's e o seu papel na atenuação da separação física (tempo e espaço) entre professor e aluno.

EaD é, ainda, segundo Moore e Kearsley (1996, p.1), o processo de ensino em que alunos e professores estão separados pela distância e também pelo tempo, e, uma vez que a EaD está vinculada à mídia que transporta a mensagem, seu meio de comunicação, a EaD está absolutamente vinculado à evolução tecnológica.

Legalmente no Brasil, a EaD é definida através do Decreto nº 5.622 em 19 dezembro 2005. (Brasil, 2005).

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e/ou tempos diversos.

Segundo Alves (2011), esse artigo é complementado pelo parágrafo 1º que dá obrigatoriedade de momentos presenciais para avaliação de estudantes, estágios obrigatórios quando previstos na legislação pertinente, defesa de trabalhos de conclusão de curso e em atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando for o caso.

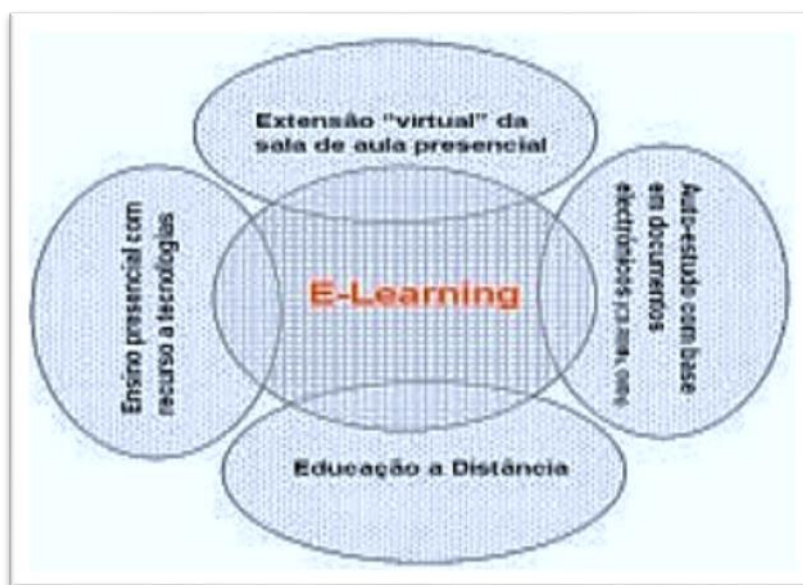
Como não se pode separar a EaD da evolução das TICs, a cada inovação tecnológica e a possibilidade da disponibilização de representação de conteúdos em novos formatos e linguagens, aparecem novos modelos de formação a distância, “um processo de desenvolvimento de gerações de inovação tecnológica” (cf. Garrison, 1985; Nipper, 1998; Gomes, 2003, 2004) no domínio da educação a distância. (citado por Gomes, 2005). Gomes argumenta que o conceito de “geração de inovação tecnológica” está não só atrelado à tipologia das TICs, mas também, “aos modelos pedagógicos e comunicacionais preconizados no desenho das iniciativas de educação a distância” (2005, p3).

## O e-Learning

Englobando o conceito de EaD, o e-learning tem um escopo ampliado. Trata-se da aprendizagem eletrônica que, não só a referente à metodologia fechada, de conteúdo fixo e unilateral da EaD, como nos antigos cursos por correspondência, mas amplia a atualização das TICs para as possibilidades comunicacionais relacionadas a Internet, acesso síncrono ou assíncrono aos tutores, facilidades de atualização e publicação, diversidade de ferramentas e

serviços de comunicação e colaboração entre alunos, professores e conteúdo, além da possibilidade de desenvolvimento de hipermídia, colaborativos de suporte à aprendizagem (Gomes, 2005). Em outras palavras, a tecnologia permite diversas metodologias educacionais, e todas podem ser consideradas formas de e-learning, como ilustrado na Figura 1.

*Figura 1.* Possibilidades de utilização das TICs na educação.



Gomes explica ainda que “as modalidades de utilização das TICs na educação têm sua validade e potencial específicos, podendo coexistir de forma harmônica e complementar” (2005, p.3). Essas modalidades presentes no diagrama acima são o EAD, clássico e já definido, a utilização de tecnologia em aulas presenciais como recursos digitais, a extensão virtual da sala de aula presencial, como extensão de atividades, exercícios, ou mesmo de novo conteúdo e autoestudo com documentos eletrônicos. Cada um, isoladamente, não constitui uma situação de e-learning.

A introdução de nova terminologia e de novos conceitos, apenas se justifica se estes se reportarem a uma nova realidade, até então inexistente. O conceito de e-learning que defendemos engloba elementos de inovação e distinção em relação a outras modalidades de utilização das tecnologias na educação e apresenta um potencial acrescido em relação a essas mesmas modalidades. Nesta perspectiva, do ponto de

vista da tecnologia, o e-learning está intrinsecamente associado à Internet e ao serviço WWW, pelo potencial daí decorrente em termos de facilidade de acesso à informação independentemente do momento temporal e do espaço físico, pela facilidade de rápida publicação, distribuição e atualização de conteúdos, pela diversidade de ferramentas e serviços de comunicação e colaboração entre todos os intervenientes no processo de ensino-aprendizagem e pela possibilidade de desenvolvimento de “hipermídia colaborativos” de suporte à aprendizagem. Excluimos assim as definições que, com base no “e”, defendem que qualquer utilização de tecnologias para apoiar a aprendizagem é “e-Learning”. (Gomes, 2005, p.3)

O e-learning constitui um novo paradigma, uma situação de aprendizagem que envolve as ferramentas da Internet, explorando as oportunidades de interação entre aluno, formador e conteúdo, utilizando-se de princípios de colaboração e conectivismo, e que passa a contar com a disponibilização de materiais construídos para determinado ambiente virtual de aprendizagem (AVA).

O conceito oferecido por Masie (1999) foi o de e-learning ser o uso das tecnologias em rede para compor, entregar, selecionar, administrar e estender a aprendizagem. Portanto, quando pensamos em analisar a experiência do aluno na modalidade de e-learning, trata-se de algo mais complexo que puramente analisar componente de material didático ou conteúdo e a qualidade do repositório onde se encontra. Trata-se da percepção da experiência do aluno por ele mesmo na busca pelo conhecimento enquanto interage e colabora com professores e colegas (Moore, 1989), enquanto cria ou utiliza o digital como ferramenta cognitiva (Jonassen, 2010) ou busca compor um novo conhecimento através do conectivismo. (Siemens, 2006). Trata-se, ainda, do papel do tutor em facilitar seu acesso ao conhecimento e permitir ampliá-lo, respeitando os seus limites, interesse e ritmo e, ultimamente da instituição,

que orchestra e oferta a relevância, qualidade e benefícios do curso. É nesse contexto de e-learning que habita o nosso e-aluno, cujas experiências serão exploradas nesta pesquisa.

Neste cenário, a nova terminologia e-learning significa mais do que apenas o aspecto eletrônico envolvido. Peterson, Morastica e Callanhan (1999; citados em LearnFrame, 2000, p.6) apresentam as vertentes não-tecnológicas do “e” do e-learning, estando organizadas conforme o Quadro 1 (Gomes, 2005).

#### Quadro 1

*Tradução do Learnframe 2000, p. 6, citado por Gomes, 2005*

O Que O “e” Realmente Significa	
Exploração	e-alunos usam a internet como uma ferramenta exploratória para acessar a infinidade de informações e recursos
Experiência	A internet oferece aos e-alunos uma experiencia completa de aprendizagem, de aprendizagem síncrona a discussões relacionadas com o estudo e ao seu próprio ritmo
Engajamento	A internet cativa os e-aprendizes proporcionando-lhes abordagens de aprendizagem criativas que incentivam a colaboração e o senso de comunidade
Facilidade de Uso	A rede é fácil de usar tanto para alunos já familiarizados com capacidades de navegação da mídia quanto para os provedores de conteúdo que podem

---

	disponibilizar conteúdo imediatamente através de várias plataformas tecnológicas (Windows, N4AC, Unix, etc.).
Empoderamento	A internet coloca o e-aluno na posição de líder com um kit de ferramentas que permite personalização de conteúdo e a escolha da maneira na qual melhor aprende.

---

A exploração, experiência, engajamento, facilidade de uso e, finalmente, empoderamento, são elementos que, conforme se pretende mostrar nesta pesquisa, terão impacto significativo nos índices de evasão de um curso a distância. Alguns elementos residem na interação com colegas, conteúdo e moderadores; outros, na experiência do usuário de um ambiente digital; outros, na autoconfiança, autonomia e percepção da real utilidade dos conhecimentos adquiridos. O último nos leva ao próximo tema associado à andragogia.

### **Andragogia em e-Learning**

Malcolm Knowles, o pai da andragogia, descreveu em 1985, as cinco premissas que devem ser cumpridas para que o aluno adulto possa melhor aprender. (Knowles, 1985, cf. citado por Pappas, 2013). São elas:

1. Autonomia: O adulto toma suas próprias decisões e gosta de ser percebido como tal;
2. Experiência: Sua experiência prévia lhe confere bases para a aprendizagem de novos conceitos e aprendizados;
3. Prontidão: O aluno tem mais interesse pelo que lhe parece relevante;
4. Aplicação: O que aprende tem aplicação imediata e real em sua vida;

5. Motivação: Os adultos podem se manter motivados internamente por mais tempo, porque diferem as recompensas para o médio e o longo prazo.

Knowles dá exemplos de como aplicar tais princípios de andragogia na educação a distância, como: (i) explicar os objetivos das atividades propostas, (ii) a instrução deve organizar-se no sentido de conduzir os universitários a realizar tarefas ao invés de uma simples memorização de conceitos, (iii) a instrução deve considerar alunos de diferentes *backgrounds* e prover materiais que possam ser adaptados às diferentes necessidades (iv) e o encorajamento dos alunos pelos tutores a descobrirem novas coisas de modo independente.

Além das premissas andragógicas, Palloff e Pratt (2004) na obra *The Virtual Student*, listam as qualidades do aluno virtual de sucesso. Segundo os autores, o e-aluno deve:

- Ter acesso ao ambiente virtual de aprendizagem;
- Ter a mente aberta e compartilhar detalhes sobre sua vida;
- Possuir automotivação e disciplina;
- Gerir o seu tempo;
- Ser responsável pela própria aprendizagem;
- Ter participação ativa, mesmo que telepresencialmente;
- Colaborar;
- Ser capaz de expressar-se e contribuir por meio de textos;
- Ter pensamento crítico;
- Gerir seu próprio processo de aprendizagem.

Tais qualidades não são contrárias aos conceitos de Andragogia, muito pelo contrário, são congruentes e, portanto, o e-learning torna-se um grande *playground* de aprendizagem para o aluno adulto, pois se adapta à sua realidade de vida, por ser flexível e respeitar a maneira como aprende e como quer ser percebido naquela comunidade. Acrescidas



a fluência digital e a disciplina, todos os elementos favoráveis encontram-se presentes na modalidade.

## **Design Instrucional**

Design Instrucional é a ação intencional e sistemática [...] que envolve o planejamento, o desenvolvimento e a aplicação de métodos, técnicas, atividades e materiais, eventos e produtos educacionais em situações didáticas específicas, a fim de promover [...] a aprendizagem humana. (Filatro, 2008, p.8, citado por Caetano, 2016). George França define Design instrucional como “uma rede de associações entre conteúdo, concepção metodológica, ambiente hipermidiático, atividades, interação e avaliação, sendo estes elementos direcionados pela abordagem pedagógica” (França, 2008, p.47, citado por Caetano, 2016). O DI, como é conhecido o design instrucional, pode ser definido como o elemento de mediação entre a educação, as tecnologias, a comunicação, a criação, a produção e, não menos importante, a gestão, havendo a necessidade de se compreender sua abrangência e importância em projetos educacionais como um dos fatores-chave em qualquer curso. (Dallacosta, Cazetta, Souza, 2010, p.3).

Tori ressalta que para um curso ter qualidade, “Métodos pedagógicos adequados, atividades que privilegiem a sociabilidade, a construção do conhecimento e o atendimento pessoal ao aluno, entre outros requisitos, são tão importantes quanto o conteúdo” (Tori, 2010, p.111). Todos esses elementos, portanto, devem ser pensados pelo designer instrucional ao elaborar um curso.

Quando Tori (2010) fala de métodos pedagógicos adequados, isso implica em métodos que considerem o público, conteúdo, necessidades e objetivos gerais e específicos de aprendizagem, devendo também haver uma coerência entre as teorias, abordagens e

estratégias/métodos/modelos já que esses são a própria operacionalização ou aplicações práticas das teorias. Como exemplo, um curso ou treinamento que vise ensinar tarefas que se apoiem na memorização e fixação dos conhecimentos, beneficiará ao se fundamentar em premissas comportamentais ou behavioristas, pois a repetição torna as memórias mais duráveis (Princípio da Repetição). Ainda hoje esse tipo de treinamento é muito frequente na educação.

Cada autor das teorias de aprendizagem ou instrução desenvolve a sua teoria, baseando-se em suas próprias posturas filosóficas. Desta maneira, exploraremos algumas das principais teorias de aquisição de conhecimento ou aprendizagem, para, em seguida, explorarmos as duas principais teorias da instrução. A primeira versa sobre como o ser humano aprende, e a segunda, como ocorre a transmissão desse conhecimento, ou, se preferir, como se ensina.

Trazer esses conceitos para este trabalho é fundamental para se entender as dimensões envolvidas na elaboração de um curso realizado à distância. Tal referencial teórico dará condições para o leitor perceber os motivos da evasão que podem estar presentes ou na ausência de estratégias de aprendizagem que harmonizem teorias, abordagens e modelos, como também, nas possíveis falhas de aplicações das teorias e abordagens em modelos e práticas.

O designer instrucional, ao planificar seu curso, gerenciará todas as dimensões do e-learning, de modo a cumprir os objetivos do curso. (ver Figura 2).



*Figura 2. As Oito Dimensões do e-learning (segundo Khan, 2010).*

Segundo Badrul H. Khan “O sucesso num sistema de e-learning envolve um processo sistemático de planejamento, desenvolvimento, avaliação e implementação em um ambiente de aprendizagem online onde a aprendizagem é ativamente incentivada e apoiada” (Khan, 2010, p.44).

O criador dessa estrutura de oito dimensões do e-learning diz que esta tem o propósito de ajudar o designer instrucional a avaliar todos os aspectos de cada passo que se dá no processo de criação de um curso na modalidade de e-learning.

Selecionei tal autor para que, com base nessa estrutura de oito dimensões, possa melhor e, mais organizadamente, explorar o e-learning em todos os seus aspectos. Desta maneira, continuarei a descrever cada uma de suas oito dimensões. Contudo, apesar de todas serem importantes num curso em regime de e-learning, levarei em conta que todas serão alvo de interrogação junto aos entrevistados, com foco especial à dimensão pedagógica.

## **As Outras Sete Dimensões do e-Learning**

A dimensão de design da interface diz respeito à aparência e usabilidade de programas em e-learning. Design e testes constantes de sites e páginas, conteúdo, navegação, acessibilidade e usabilidade. (Khan, 2010, p. 46). Esta dimensão será mais explorada na interface do usuário mais à frente.

“A dimensão de avaliação engloba tanto o aproveitamento dos alunos quanto a avaliação da instrução e ambiente de aprendizagem” (Khan, 2010, p. 46). Há diferentes tipos e formas de avaliação, contudo, os conceitos de avaliação formativa e somativa são exaustivamente trabalhados pelo design instrucional.

A dimensão do gerenciamento refere-se à supervisão e manutenção do ambiente de aprendizagem e distribuição de informações sobre o curso ou conteúdo. Subdivide-se no gerenciamento do contínuo de pessoas, processos e produtos, gerenciamento de equipe, desenvolvimento de conteúdo de aprendizagem e tudo o mais necessário para que o curso aconteça. (Khan, 2010, p. 46).

“A dimensão de recursos diz respeito ao suporte on-line e recursos necessários para incentivar uma aprendizagem significativa” (Khan, 2010, p. 46).

“A dimensão ética, ou deontológica, está relacionada às influências sociais e políticas, diversidade cultural, parcialidades, diversidade geográfica, diversidade entre os alunos, etiqueta digital, letramento digital e questões legais” (Khan, 2010, p.46). Dentre as questões legais, há uma preocupação muito importante do designer do curso quanto a observar atentamente as leis dos direitos autorais e plágio.

“A dimensão institucional engloba questões administrativas, acadêmicas e de serviços aos estudantes” (Khan, 2010, p. 46). “Diz respeito à instituição que oferta o curso e sua estrutura de atendimento aos alunos” (Kahn, 2010, p. 46).

A dimensão tecnológica do e-learning diz respeito a hardware, software e planejamento de infraestrutura, como escolha de AVAs (Ambientes Virtuais de Aprendizagem), LMSs (Learning Management Systems) e TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para abrigar e viabilizar a comunicação em cursos na modalidade de e-learning. Todas as questões técnicas também estão incluídas nesta dimensão como servidores e segurança da informação. (Khan, 2010, p.46).

### **A Dimensão Pedagógica**

A dimensão pedagógica subdivide-se em análise de conteúdo e audiência, objetivos de aprendizagem gerais e específicos, design instrucional, abordagem de design, estratégias instrucionais, organização e estratégias de modalidades mistas. (Khan, 2010, p.46).

Dentro do e-learning, uma vez estabelecidos os objetivos de aprendizagem, é feita a escolha de abordagens, e, a partir delas, a seleção coerente de modelos de instrução cujas estratégias permitirão o atingimento de tais objetivos.

Em dimensão pedagógica do e-learning, resumirei os pontos das principais teorias de aprendizagem e ensino, pois são nelas que as teorias e modelos de instrução se apoiam e se fundamentam. Essas teorias de instrução pautam o design de cursos utilizando-se das melhores estratégias para atingir os objetivos, não havendo, portanto, um modelo melhor do que outro, mas adoção de modelos e estratégias que apresentem melhor acesso dos alunos, tendo em vista alcançar os objetivos de aprendizagem. As teorias podem ser consideradas como complementares.

## **Da Natureza das Teorias de Aprendizagem**

Segundo Messeder (2014), existem duas abordagens sobre o modo como adquirimos conhecimentos, advindas de correntes filosóficas distintas. A primeira, designada de empirista, ambientalista ou associacionista tem a sua origem nos sistemas filosóficos de David Hume e John Locke. A segunda abordagem, denominada de racionalista, tem como fonte a proposta de Renée Descartes.

O infográfico Teorias da Aprendizagem, a seguir, sintetiza e organiza as teorias e suas relações com as abordagens, de maneira a permitir uma comparação e contraste entre elas, suas características e principais representantes teóricos.

# TEORIAS DE APRENDIZAGEM



## ABORDAGENS E TEORIAS

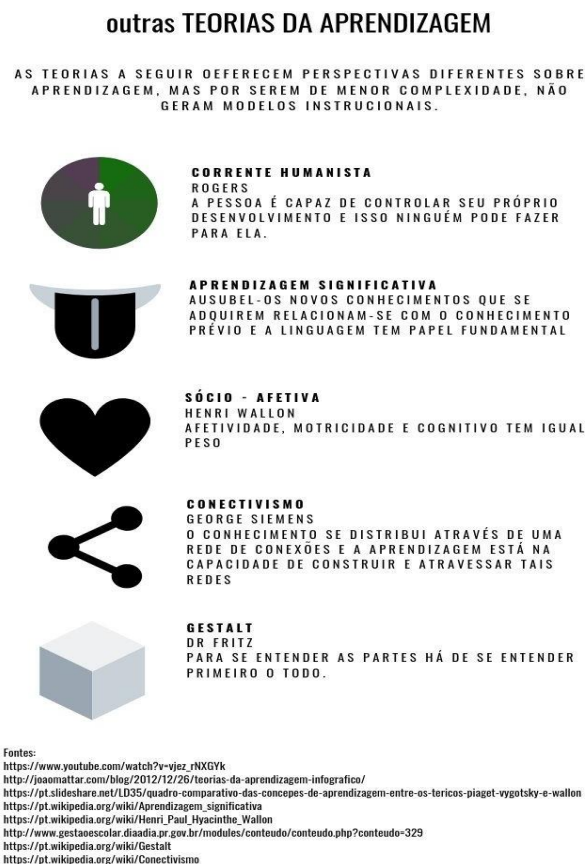
DENOMINA-SE ABORDAGEM CRENÇAS ACERCA DE UMA IDEIA. NA AQUISIÇÃO DE CONHECIMENTO, DIVIDEM-SE EM DUAS. A PRIMEIRA A AMBIENTALISTA, ONDE PESSOAS APRENDEM DO MEIO. E, A SEGUNDA, RACIONALISTA, ONDE PESSOAS APRENDEM A PARTIR DE SUAS ESTRUTURAS INTERNAS. DELAS, DERIVAM AS TEORIAS DE APRENDIZAGEM, COERENTES COM SUAS RESPECTIVAS ABORDAGENS.



## AS PRINCIPAIS TEORIAS DA APRENDIZAGEM

DENOMINA-SE TEORIA DA APRENDIZAGEM, EM PSICOLOGIA E EM EDUCAÇÃO, O CONJUNTO DE PREMISSAS QUE, ILUMINADAS POR UMA DADA ABORDAGEM FILOSÓFICA DE AQUISIÇÃO DO CONHECIMENTO, VISAM EXPLICAR O PROCESSO DE APRENDIZAGEM PELOS INDIVÍDUOS. TRÊS APENAS A SEGUIR, POR SEREM OPERACIONALIZÁVEIS EM MODELOS INSTRUTIVOS.

COGNITIVISMO criar e avaliar	BEHAVIORISMO entender e lembrar	CONSTRUTIVISMO analisar e aplicar
<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
A aprendizagem é um processo de adquirir e estocar informações	A aprendizagem é um processo de reagir a estímulos externos	Aprendizagem é o processo de construção subjetiva baseada na realidade
<b>PRINCIPAIS TEÓRICOS</b>	<b>PRINCIPAIS TEÓRICOS</b>	<b>PRINCIPAIS TEÓRICOS</b>
Piaget, Wallon e Ausubel	Pavlov, Skinner, Watson e Thorndike	Vygotsky e Piaget
<b>COMO A APRENDIZAGEM ACONTECE</b>		
Estruturada	Black box - Mudança no comportamento observável	Interações sociais com significados criados pelo aluno
<b>FATORES INFLUENCIADORES</b>	<b>FATORES INFLUENCIADORES</b>	<b>FATORES INFLUENCIADORES</b>
Esquemas existentes e experiências prévias	Recompensas, punições e estímulos	Engajamento, interações, ambiente sócio-cultural.
<b>PAPEL DA MEMÓRIA</b>	<b>PAPEL DA MEMÓRIA</b>	<b>PAPEL DA MEMÓRIA</b>
Codificação, armazenamento e recuperação de informações	Memória é a fixação de experiências repetidas influenciadas pelas recompensas e punições.	Conhecimento prévio misturado com o contexto atual
<b>COMO A TRANSFERÊNCIA OCORRE</b>		
Duplicando a construção de conhecimento de quem transfere/sabe.	Estímulo - resposta	Socialização
<b>MELHORES APLICAÇÕES</b>	<b>MELHORES APLICAÇÕES</b>	<b>MELHORES APLICAÇÕES</b>
Raciocínio, objetivos claros e resolução de problemas	Aprendizagem baseada em tarefas	Sociais
<b>BENEFÍCIOS</b>	<b>BENEFÍCIOS</b>	<b>BENEFÍCIOS</b>
Lições preparadas para que atinjam os alunos em vários canais do cérebro.	Instrução programada coloca alunos no controle	Experiências são reais e autênticas criando engajamento. Atividades práticas.



*Figura 3. Infográfico: Teorias de Aprendizagem – Elaboração própria da autora.*

As teorias da aprendizagem que adotam uma abordagem associacionista veem o ser humano como uma ‘tábula rasa’ e como um produto do ambiente.

Duas teorias de aprendizagem nascem dessa abordagem associacionista, o behaviorismo e o conexionismo. O behaviorismo postula que recebemos estímulos do meio ambiente através dos cinco sentidos que os conectam a respostas. Numa via de mão única, o conhecimento acontece de fora para dentro. Se um determinado estímulo tem uma determinada resposta, repetindo o estímulo, repetir-se-á a resposta. Dentre seus teóricos mais renomados, temos os nomes de Watson, Pavlov e Skinner.



Skinner estudou reforçadores e relativizou a efetividade de estímulos positivos e negativos, tendo avançado seus estudos acerca de metodologia de ensino, aprendizagem real para além das experiências e teve seu trabalho amplamente criticado ao tentar substituir o professor por sua máquina de ensinar. Para Skinner, o fato de as pessoas serem responsivas não significa que elas estejam necessariamente conscientes das relações entre seus comportamentos e as suas consequências, sendo assim possível condicionar os indivíduos pela manipulação de recompensas e punições, sem que os sujeitos se apercebam que estão sendo condicionados. (Skinner, 1979, citado por Bizerra, 2018). Skinner acreditava que a punição não favorece a aprendizagem, devendo ser evitada.

A segunda teoria nascida desta mesma abordagem é a conexionista, de Thorndike, tendo como premissa a aprendizagem através do estabelecimento de conexões entre estímulos e respostas, e que esses vínculos acontecem através de conexões neurais estimuladas por recompensas.

Lefrançois (2008) sumariamente diz que, para os teóricos behavioristas, apesar das discordâncias entre eles, a aprendizagem é o que acontece ao organismo como resultado da experiência. As mudanças comportamentais são simplesmente evidências de que a aprendizagem ocorreu. (Lefrançois, 2008, p.06).

Filatro (2008) lista o que se aproveita do behaviorismo em DI:

- Aprender fazendo;
- Taxonomias;
- Condições de aprendizagem ou pré-requisitos;
- Objetivos comportamentais;
- Foco nos resultados;
- Decomposição de tarefas complexas em unidades menores e mais simples;

- *Feedback* sensível a resposta;
- Instrução direta e clara;
- Transferência – prática da transposição.

Bloom (Bloom et al. 1956), nesta perspectiva behaviorista, define uma taxonomia dos objetivos educacionais, também conhecida por taxonomia de Bloom, traduzindo mudança dos comportamentos esperados dos alunos, dividida em três domínios distintos: cognitivo, afetivo e psicomotor. Em cada domínio, habilidades mais complexas são desenvolvidas de acordo com o nível de desenvolvimento dos alunos, de maneira hierárquica. Uma vez mapeadas tais habilidades, os objetivos de aprendizagem dão condições à avaliação do desenvolvimento discente.

A taxonomia original sofreu uma revisão em 1990, publicada em 2001 (Anderson & Krathwohl, 2001), e para efeito desta pesquisa, resalto duas mudanças importantes. A primeira, uma mudança do uso de substantivos para a descrição das habilidades em hierarquia para o uso de verbos, refletindo a necessidade de o professor estimular o aluno a ser agente ativo de seu processo de aprendizagem e não passivo. A segunda, o topo das competências cognitivas, passou a ser a criatividade, mostrando que a relevância e transposição do conhecimento para a construção de algo novo e significativo para o aluno ocupa nível de habilidades de alta complexidade, *high order thinking skills* (HOTS). O conteúdo vai muito além de ser memorizado, é entendido, aplicado, analisado, avaliado e, finalmente, cria-se algo a partir dele.

Ainda hoje se utiliza essa taxonomia para elaboração de objetivos educacionais em todas as áreas da instrução. Na era digital, há uma proposta para que habilidades digitais sejam integradas a tal taxonomia, atualizando-as de acordo com as necessidades da vida moderna e ampliando as possibilidades do que se pode alcançar com as ferramentas

informáticas, que passam a operar como parceiras de aprendizagem do aluno. Googlar passa a ser um termo tão válido nesse rol de neologismos quanto blogar, podcast, bookmark, tag ou share.

### **Teorias Racionalistas ou Cognitivo-Interacionistas**

Como disse anteriormente, há duas correntes filosóficas, duas abordagens acerca da aquisição de conhecimento. A primeira brevemente afluída anteriormente, a associacionista, e a segunda, a racionalista, que passo a apresentar brevemente.

A corrente racionalista de Descartes não acreditava que o ser humano é uma tábula rasa. O criador da célebre frase “Penso, logo existo”, acreditava que o conhecimento se dá através da análise de proposições lógicas. Duas teorias emergiram a partir desta corrente racionalista; o Inatismo ou Apriorismo e o Interacionismo. (Messeder, 2014).

O Inatismo baseia-se na premissa de que o conhecimento é fruto de uma herança genética, e que nascemos sabendo tudo, sem podermos alterar o conhecimento. Platão, precursor das teorias inatistas, muito antes de Descartes, acreditava que as pessoas nascem com saberes adormecidos que precisam ser organizados para se tornar conhecimentos verdadeiros e que o professor só auxilia o aluno a acessar tais informações. Platão, em Fédon, apresenta a sua teoria da reminiscência onde as almas são imortais e ao reencarnarem, trazem um conhecimento adormecido, em suas palavras “Aprender não é outra coisa senão recordar.” (Platão, citado em Pessanha, 1991, p.137).

Dentre os extremos do empirismo/ambientalismo, onde somos ou uma tábula rasa e aprendemos tudo do ambiente e do inatismo, ou apriorismo, seu completo oposto, onde nascemos sabendo tudo e nada podemos fazer para mudar isso, já que tudo o que sabemos

está dentro de nós apenas esperando para ser lembrado, está o caminho do meio, o chamado racionalismo construtivista, ou o construtivismo interacionista. (Messeder, 2014).

O trabalho de Piaget preconiza os estádios da teoria psicogenética e do desenvolvimento cognitivo, procurando entender como o conhecimento se constrói a partir das interações de um organismo com o seu meio ambiente. Vygotsky e Wallon também postularam que não somos sujeitos passivos e que o conhecimento não é exclusivamente inato, mas o resultado das ações e interações do sujeito com o ambiente.

Para Vygotsky, o desenvolvimento do homem processa-se através da interação de um ser humano com o seu ambiente físico, social e cultural. Acreditava ainda que a aprendizagem acontece quando os conhecimentos efetivos e potenciais se aproximam da Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP), acontecendo através dos processos interacionais.

“Para o construtivismo, o sujeito constrói suas representações do mundo e não recebe passivamente impressões causadas pelos objetos. O sujeito para o construtivismo é proativo, é foco de atividade do universo, e não um aglomerado de células que recebe passivamente estímulos do ambiente, sendo movidas por estes” (Castañon, 2005, p.37).

A aprendizagem significativa de Ausubel, mais focada nos processos de aprendizagem do que nos de desenvolvimento cognitivo, postula sequência de complexidade crescente na aprendizagem, a necessidade de pré-requisitos, significado e relevância, revisões, sínteses e analogias, estratégias cognitivas, é compatível com as teorias de Piaget e Vygotsky. Piaget, diferentemente de Ausubel, focou-se mais no desenvolvimento cognitivo do que nos processos de aprendizagem. No entanto, para ambos, o conhecimento pré-existente na estrutura cognitiva do sujeito ancora o novo conhecimento, tornando-se um com ele.

A aprendizagem significativa de Ausubel é o processo através do qual uma nova informação (um novo conhecimento) se relaciona de maneira não arbitrária e substantiva (não literal) à estrutura cognitiva do aprendiz. É no curso da aprendizagem significativa que o

significado lógico do material de aprendizagem se transforma em significado psicológico para o sujeito. Para Ausubel (1963, p. 58), a aprendizagem significativa é o mecanismo humano, por excelência, para adquirir e armazenar a vasta quantidade de ideias e informações representadas em qualquer campo de conhecimento. (Moreira, 2011).

Para Ausubel, é importante sabermos o porquê de se aprender algo e como esse conhecimento pode ser aplicado. A importância dada por Ausubel à linguagem para a construção do conhecimento aproximou a sua teoria da Vygotskyana, pautada nas interações sociais, própria “razão de ser” da linguagem.

Segundo Moreira (1999), Novak ampliou o trabalho de Ausubel e sua aprendizagem significativa, trazendo o conceito de mapas conceituais, uma representação gráfica de um conjunto de conceitos construídos de maneira que as relações entre eles estejam visualmente bem estabelecidas. As ancoragens ficaram então evidenciadas e as relações estabelecidas com significado para o aluno.

Assim sendo, o professor que partilha dos preceitos da teoria cognitivista/construtivista propõe, em suas práticas de ensino, desafios para que os alunos usem as estruturas cognitivas prévias, resgatem seus conhecimentos e tentem pensar em novas possibilidades, provê desafios e propõe reflexões sem dar dedutivamente o conhecimento de início. A aprendizagem ocorre pela descoberta e procura, em espiral. É uma aprendizagem progressiva, baseada na experiência.

Filatro (2008) lista o que se aproveita do cognitivismo em DI, alguns fatores:

- Importância do contexto e relevância de tal conhecimento;
- Exemplificação, demonstração e aplicação de conhecimentos;
- Garantia de infraestrutura para o desenvolvimento das atividades de aprendizagem;
- Estabelecimento de relações entre novos e velhos conhecimentos.

Neste momento, tornou-se muito relevante apontar tais fatores como as próprias premissas básicas da Andragogia, conforme descrito anteriormente neste trabalho. Ou seja, no ensino para adultos, a perspectiva cognitivista e construcionista também, para além da behaviorista da categorização, repetição e prática, faz todo o sentido, pois conta com o conhecimento prévio do aluno para ou agregar novos conhecimentos ou ressignificar antigos, através das interações sociais.

As teorias de aprendizagem podem ser consideradas como complementares e todas terão contribuições importantes a fazer no trabalho do designer instrucional. Contudo, o ser humano não é apenas cognição. A dimensão afetiva também é importante na aprendizagem, sobretudo as teorias da motivação para aprender e como as emoções podem facilitar ou dificultar a aprendizagem. Não nos sendo possível abordar todos estes assuntos, vamos apenas apresentar a teoria humanista.

## **Os Humanistas**

Os humanistas dão ênfase às necessidades e interesses humanos e acreditam que seus comportamentos derivam de intencionalidade e valores, opostamente aos preceitos behavioristas onde o comportamento é o resultado de aplicação de consequência, e também diferentes dos cognitivistas, para os quais a aprendizagem está na descoberta de conceitos e processamento de informações.

Os humanistas acreditam na importância de se entender a pessoa como um todo, portanto, o autoestudo, a motivação e definição de objetivos são estudos relevantes para eles (Huitt, 2009). “A filosofia humanista vê o ser humano como pessoa e o foco está em sua autorrealização e crescimento pessoal, não fazendo sentido falar em comportamento ou cognição sem considerar o domínio afetivo. Carl Rogers, maior representante do humanismo,

trouxe o conceito de ensino centrado no aluno e escolas abertas. Isso significava que os alunos teriam liberdade, inclusive de escolha do que aprender” (Moreira, 1999, p.16).

A pedagogia da primeira médica italiana Maria Montessori, especialista em educação infantil, e considerada por alguns autores como cognitivista, encontra-se, neste trabalho, dentre os humanistas. Ela propunha que alunos de diferentes idades estudassem na mesma sala de aula, e que os alunos definiriam o que aprender e em que ritmo. Nesse processo, o professor seguiria mandamentos montessorianos pautados essencialmente no respeito à criança, sua curiosidade e despertares. Este modelo chocou as instituições conservadoras da época, por parecer um modelo caótico excessivamente livre. Montessori deixou legado de jogos educativos e pedagogia para portadores de necessidades especiais, algo natural para uma médica na área da educação. Ela também considerava o ser humano como ponto de partida das práticas pedagógicas.

Maslow, famoso por sua pirâmide (ver figura 4), mapeou o caminho do ser humano autorrealizado, hierarquizando as necessidades humanas. Cada necessidade atingida gera a busca pela necessidade seguinte. O homem é um animal que quer, perpetuamente, mais (Maslow, 1943), motivado pela satisfação da necessidade superior já satisfeita.

*Figura 4. Pirâmide das Necessidades Humanas (Maslow, 1943).*

Quando relacionamos a Taxonomia de Bloom, considerando que o desenvolvimento das habilidades humanas em seu mais alto nível propõe tarefas que estimulem a criatividade dos alunos, à pirâmide de Maslow, onde o ápice da satisfação do ser humano está em sua autorrealização, onde se encontra a criatividade na resolução de problemas, a questão que emerge é se será possível fazer aprender uma pessoa que tem fome e sede, que se sente excluída de um grupo ou que se sente fisicamente ou psicologicamente ameaçada? Segundo Maslow, será difícil, pois o ser humano só aspira a níveis mais elevados de necessidades quando as necessidades que estão na base da pirâmide estão satisfeitas em um grau relativamente satisfatório.

Bloom et al. (1956), desenhou uma taxonomia afetiva e, apesar de suas cinco dimensões, o foco era mais nos valores e não no ser humano que sente.

Segundo Moreira (2011), Novak, em sua teoria de educação, considera que os seres humanos pensam, sentem e agem. Nesse ambiente educativo devem estar presentes cinco elementos: aprendiz, professor, conteúdo, contexto e avaliação. Qualquer evento educativo é, de acordo com Novak, uma ação para trocar significados (pensar) e sentimentos entre



aprendiz e professor. Ainda sobre essa dimensão afetiva na teoria de Novak, Moreira (2011) diz:

Novak se refere também a uma troca de sentimentos. Um evento educativo, segundo ele, é também acompanhado de uma experiência afetiva. A predisposição para aprender, colocada por Ausubel como uma das condições para a aprendizagem significativa, está, para Novak, intimamente relacionada com a experiência afetiva que o aprendiz tem no evento educativo. Sua hipótese é que a experiência afetiva é positiva e intelectualmente construtiva quando o aprendiz tem ganhos em compreensão; reciprocamente, a sensação afetiva é negativa e gera sentimentos de inadequação quando o aprendiz não sente que está aprendendo o novo conhecimento. Predisposição para aprender e aprendizagem significativa guardam entre si uma relação praticamente circular: a aprendizagem significativa requer predisposição para aprender e, ao mesmo tempo, gera este tipo de experiência afetiva. Atitudes e sentimentos positivos em relação à experiência educativa têm suas raízes na aprendizagem significativa e, por sua vez, a facilitam. (Moreira, 2011, p.36).

Novak preocupa-se com a inserção de um ser humano que pensa, sente e age inserido num contexto social onde possa organizar significativamente seu conhecimento, relacionando e hierarquizando os conceitos aprendidos. Para tal, propôs uma ferramenta ou instrumento de aprendizagem conhecidos como mapa conceitual. Para ele, a experiência afetiva do aluno em relação ao seu avanço, positiva-se, facilita a aprendizagem. O aluno deve sentir que está aprendendo.

Relacionando essa dimensão afetiva proposta por Novak do sentir que está aprendendo como fator motivacional à autoestima da pirâmide de Maslow, ao ser respeitado, ter o

sentimento de conquista, ser reconhecido e estar confiante em si mesmo, permitirá que o aluno siga em direção ao que lhe trará autorrealização.

No infográfico apresentei como “outras teorias da aprendizagem” aquelas que por si só não geram uma teoria instrutiva, pela sua falta de complexidade, mas que são teorias renomadas dentro deste tema. Nomeadamente, Gestalt de Fritz, socioafetiva de Wallon, conectivismo de Siemens e aprendizagem significativa de Ausubel. Optei por descrever os humanistas porque acredito que motivação é um tema ligado à desistência. Não detalharei nesta ocasião cada uma das demais, porque determinei nelas o limite de escopo nesta revisão. Contudo, sugiro que o leitor tome contato oportunamente com tais conceitos.

De uma maneira geral, sobre as teorias de aprendizagem, já que objetivos gerais de aprendizagem variam de curso para curso, termino esta etapa das teorias de aprendizagem dizendo que cada uma delas contribui para o atingimento de tais objetivos, de maneiras distintas e complementares.

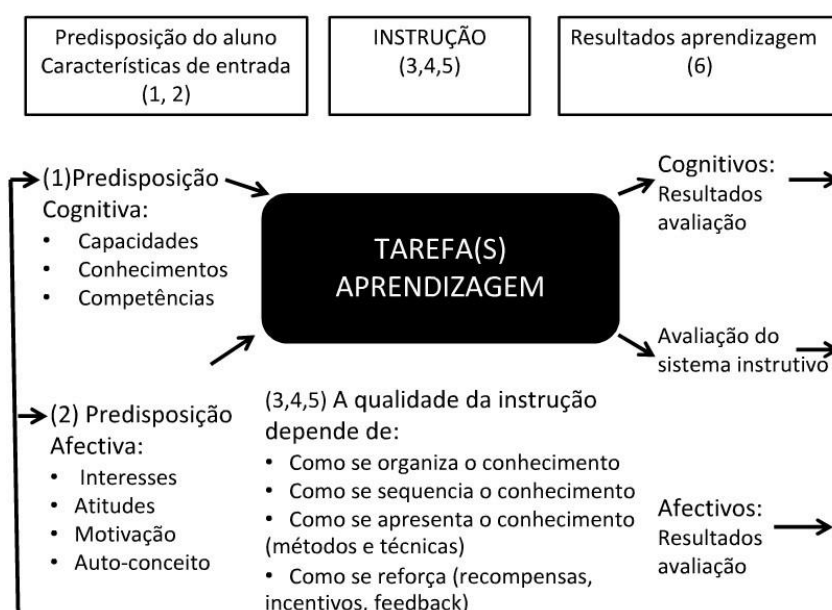
## **Teorias da Instrução**

Segundo o psicólogo norte-americano Jerome Bruner (1960), a instrução deve contribuir para dar forma ao desenvolvimento natural do ser humano. Por isso, cada modelo instrutivo deve estar associado a uma teoria do desenvolvimento ou a uma teoria do conhecimento. E entre elas deve existir congruência. Segundo o autor, as teorias da instrução são teorias sobre o modo como o crescimento e o desenvolvimento podem ser favorecidos por diversos meios. (Miranda, 2018).

“As teorias psicológicas de aprendizagem e desenvolvimento são descritivas, enquanto que uma teoria de ensino deve, além de levar em conta tais teorias, ser prescritiva. Deve principalmente concentrar-se em como otimizar a aprendizagem, facilitar a transferência ou a

recuperação de informações. Deve também, “estabelecer regras concernentes à melhor maneira de obter conhecimentos e técnicas” (Bruner, 1969 citado por Moreira, 1999, p.51). Quanto à sua natureza, a instrução é prescritiva enquanto busca efetivar o atingimento dos objetivos educacionais; é normativa, pois estabelece critérios e condições de satisfazê-los; tem a missão de melhorar a aprendizagem e não apenas descrevê-la e, finalmente, valoriza mais os processos do que os resultados. (Miranda, 2018).

As características das teorias de ensino/instrução podem ser divididas em três blocos (Figura 5): características de entrada dos estudantes (1,2), seleção e sequenciação das tarefas de aprendizagem (3,4,5) e os resultados gerados a partir da realização de tais tarefas (6). A forma como se dividem e se relacionam estão abaixo ilustradas, conforme Miranda (2009, citando Child, 1986).



*Figura 5. Processo de Instrução. Fonte: Miranda, 2009, adaptado de Child (1986). Psychology and the Teacher. London: Cassell.*

## O Modelo de Aprendizagem pela Descoberta Guiada de Jerome Bruner

Bruner define a instrução como um esforço para contribuir e dar forma ao desenvolvimento. Sua máxima está na crença de que “é possível ensinar qualquer assunto, de uma maneira intelectualmente honesta, a qualquer criança em qualquer estágio de desenvolvimento, desde que levadas em conta as diversas etapas do desenvolvimento intelectual” (Bruner, 1969). Apesar de fortes influências Piagetianas e com a congruência da teoria cognitivista de aprendizagem com o seu modelo de instrução, Bruner acreditava que o desenvolvimento cognitivo do aluno acontece de fora para dentro, oposto ao que acreditava Piaget e em concordância pontual com Vygotsky, descrevendo o papel do professor como guia do processo de descoberta do aluno, e que a instrução é um estado provisório que depende da constante presença, apoio e correção do professor e que deve conduzir à autonomia, autocorreção e autossuficiência do aluno.

Na teoria de instrução de Bruner, baseada na sua teoria do desenvolvimento cognitivo, leva-se em conta as experiências que motivarão os alunos, a forma como os alunos irão aprender realmente, o estabelecimento de uma sequência de ensino e da natureza e ritmo das recompensas e castigos (reforços). Esta última, não como parte central da aprendizagem, mas como correção. O grau de frequência de *feedback* dependerá do nível de conhecimento e desenvolvimento do aluno.

O modelo instrutivo de Bruner é indutivo, cognitivista, construtivista e sociointeracionista.

## A Teoria da Aprendizagem Cumulativa e das Condições de Aprendizagem de Robert Gagné.

Robert Mills Gagné, psicólogo norte-americano e pioneiro na ciência da instrução durante a segunda guerra mundial, baseia o seu modelo instrutivo na psicologia de processamento da informação. (ver Figura 6).

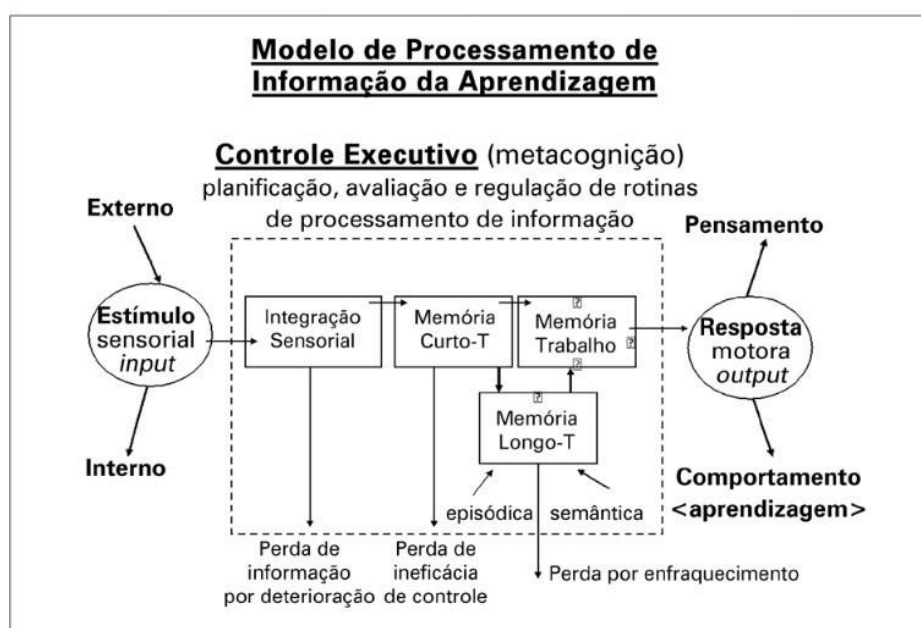


Figura 6. Modelo do Processamento da Informação da Aprendizagem. Fonte: Fonseca, 2014.

Para Gagné, a aprendizagem é um processo interno influenciado por fatores externos, havendo uma divisão de responsabilidades entre professor e aluno, sendo o professor responsável pelos processos externos, ou seja, pelas escolhas das estratégias e metas de desempenho e, os alunos, responsáveis pelo processo de aprendizagem, pelo desenvolvimento das aptidões. Operacionaliza-se, assim, a crença de que a aprendizagem é um processo interno influenciado por fatores externos. Para cada fase da aprendizagem, há um processo interno e externo correspondente e, para mostrar como isso se operacionaliza nesse modelo, no Quadro

2 aponta-se a relação entre as fases de aprendizagem, processos internos, pelos quais os alunos são responsáveis, e processos externos, pelos quais o professor é responsável.

## Quadro 2

*Fases da Aprendizagem e as relações entre fatores internos e externos. Fonte: Miranda, 2018.*

FASES DA APRENDIZAGEM	PROCESSOS INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<b>MOTIVAÇÃO</b> (de realização)	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>COMUNICAR O OBJECTIVO</b> <b>CONFIRMAR EXPECTATIVA</b>
<b>APREENSÃO</b>	<b>ATENÇÃO</b> <b>PERCEPÇÃO SELECTIVA</b>	<b>MUDANÇA ESTÍMULOS</b> <b>INDICES DIFERENCIAIS</b> <b>APRENDIZAGEM PERCEPTIVA</b>
<b>AQUISIÇÃO</b>	<b>CODIFICAÇÃO</b> <b>ENTRADA NA MEMÓRIA</b>	<b>SUGESTÕES DE ESQUEMAS</b> <b>DE CODIFICAÇÃO</b>
<b>RETENÇÃO</b>	<b>ARMAZENAMENTO</b>	<b>EM PARTE DESCONHECIDO</b>
<b>RECORDAR</b>	<b>REFERENCIAR</b> <b>LOCALIZAR E RECUPERAR</b>	<b>SUGESTÃO DE ESQUEMAS</b> <b>DE RECUPERAÇÃO</b>
<b>GENERALIZAR</b>	<b>TRANSFERÊNCIA</b>	<b>DIVERSOS CONTEXTOS ONDE</b> <b>APLICAR O APRENDIDO</b>
<b>REALIZAR</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>EXEMPLOS DE REALIZAÇÃO</b>
<b>FEEDBACK</b>	<b>REFORÇO</b>	<b>INFORMAÇÃO QUE PERMITE</b> <b>COMPARAR COM UM STANDARD</b>

As condições de aprendizagem de Gagné baseiam-se em uma teoria que estipula que há diferentes níveis de aprendizagem que precisam de diferentes tipos de instrução e que diferentes condições internas e externas são necessárias para cada tipo de aprendizagem, que por sua vez são organizadas hierarquicamente de acordo com sua complexidade. A observação desses requisitos facilita a aprendizagem.

Por estar pautado na psicologia do processamento da informação, seria natural que o designer procurasse agregar ao modelo de Gagné às teorias cognitivas da aprendizagem multimídia de Richard Mayer e da teoria da carga cognitiva de John Sweller. Ambas as

teorias se enquadram na abordagem da cognição humana designadas de processamento de informações, onde a memória desempenha um papel central na aquisição de conhecimentos. O modelo instrutivo de Gagné é dedutivo, instrucionista e apresenta sugestões para os professores de maneira prática e específica. (Miranda, 2018).

### **Funções Conativas da Aprendizagem**

Analizados os aspectos comportamentais, cognitivos e sociointeracionais precisei trazer uma dimensão emocional, mais sob a luz da psicologia, para discutir brevemente o impacto das emoções no processo de aprendizagem.

As emoções resultam, portanto, de simples e complexas reações que facilitam a sobrevivência do organismo e, por isso, podem ser preservadas ao longo da evolução, como se a natureza conservasse a vida como algo precioso e precário. As emoções consideradas como: estados ou processos que preparam o organismo para certos comportamentos; reações psíquicas a determinadas circunstâncias; esquemas de ação adaptativos; impulsos internos; “inner drives”, somatizações; etc., que precedem os sentimentos e emergem do corpo em termos evolutivos e desenvolvimentais, podem ser similares a dois tipos de procedimentos adaptativos: os facilitadores, marcados por inclinações, predileções, propensões, tendências, etc., e os inibidores, marcados por bloqueios, resistências, desmotivações, sofrimentos, etc.

Ambos os processos, ditos conativos, como é óbvio, têm um poderoso impacto nas funções cognitivas, por um lado, e nas funções executivas, por outro, logo, têm uma influência dominante em todo o processo complexo da aprendizagem humana.

(Fonseca, 2014, p. 242).

A expressão das emoções possivelmente emergirá durante a recolha de dados, ou seja, durante as entrevistas semidiretivas e, portanto, o impacto das emoções nas funções cognitivas e executivas, será considerado eventualmente quando da análise dos dados.

## **Os Desafios do e-Learning**

Inegável a transformação que a internet e tecnologias causaram em todas as áreas de conhecimento, impactando desde a vida cotidiana das pessoas até o contexto das organizações. As maiores empresas do mundo são empresas de tecnologia, que buscam auxiliar outras empresas em suas jornadas digitais, como por exemplo, a AWS (Amazon Web Services), que tem como seu core business tanto soluções em software quanto a consultoria que prestam ao acompanhar e apresentar possibilidades nessa jornada, uma migração e adaptação de processos no contexto digital. No contexto educacional, isso lógico e evidentemente, não seria diferente. Nada, contudo, acontece de um dia para o outro, e fases ou níveis de adoção digitais são gradativos e apresentam desafios específicos em diversas áreas de uma instituição de ensino.

Sendo assim, achei necessário esclarecer algumas questões acerca da realidade das instituições quanto aos diferentes níveis de adoção das TICs e internet em seus cursos à distância, seja adotando e-learning como tutoria a distância ou como modalidade de formação interativa e colaborativa a distância. Existe uma jornada digital que as instituições fazem para ir de seus cursos presenciais até seus cursos a distância. Pensando num continuum, onde o nível de adoção da internet na aprendizagem encontra-se numa ponta, e que serve apenas prover um repositório de apostilas e links externos até a outra ponta, onde as práticas mais interativas e colaborativas utilizam-se bem mais do potencial de ambientes digitais.



Gostaria de apresentar estes dois conceitos através das minhas próprias experiências como e-aluna, dadas as duas situações a seguir.

A primeira situação diz respeito a um curso de pós-graduação, 100% EaD, que cursei, cujo ambiente virtual de aprendizagem era uma plataforma LMS que abrigava tanto materiais gerenciais e administrativos do curso, quanto apostilas em formato PDF que nos iam sendo disponibilizados semanalmente. Neste ambiente, consultava prazos, notas, acessava provas de múltipla escolha e links externos ao ambiente com material extra. Havia sempre um vídeo breve apresentando a unidade curricular, de produção da própria instituição. Não havia sessões síncronas, e qualquer comunicação com o professor seria feita ou pela plataforma através de fórum ou de mensagem ou por e-mail. Havia, em algumas de suas UCs (Unidades Curriculares), maior ou menor interatividade com o material e colegas, dependendo do docente envolvido e da própria natureza da UC. UCs mais atreladas à tecnologia se valiam de apostilas em PDF e e-materiais (objetos de aprendizagem digitais), aqueles criados especialmente para ambientes na internet, já as outras, usavam a plataforma apenas como repositório de apostilas em PDF, iguais àquelas utilizadas em modalidade presencial. O sistema de avaliação era comum a todas as UCs, com dez questões de múltipla escolha, com *feedback* quantitativo ao final.

A segunda, outro curso de pós-graduação, também 100% EaD, mas que, para além de todas as características citadas na primeira situação, trazia várias práticas interativas e colaborativas em quase todas as UCs. Desta vez, cada professor era responsável pela bibliografia que seria utilizada, assim como pela criação de roteiros de estudos para os alunos, alguns professores optavam por aulas síncronas cíclicas, outros por propostas constantes de interação em fóruns. A exigência de utilização de ferramentas digitais e trabalhos em grupo era alta e constante e as avaliações feitas de maneira singular, variando de projeto a projeto.

Em cada situação descrita e por mim vivida, há diferentes níveis de adoção de e-learning. Segundo Maria João Gomes, “dentro de uma mesma instituição, a tendência orienta-

se normalmente no sentido de se ir realizando um percurso que podendo iniciar-se numa modalidade de “e-learning como tutoria a distância” aponta no sentido de conseguir, em maior ou menor escala, implementar situações de “e-learning como modalidade de ensino/formação interativa (ou colaborativa) a distância” (Gomes, 2005, pp.71). Uma jornada gradativa de uma tendência natural, pois utilizar uma ferramenta como a internet apenas para fins de armazenagem de apostilas seria uma subutilização que apresentará desafios em áreas diferentes da instituição.

Tais desafios foram categorizados por Gomes (2005) em quatro vertentes: A- Infraestrutura e apoio técnico; B – Gestão Administrativa; C – Competências e reconhecimento profissional; D – Recursos pedagógicos e e-conteúdos.

Segundo Gomes (2005), “a complexidade, dimensão e inovação ao nível de cada uma destas vertentes acentua-se à medida que percorremos todo o gradiente de possibilidades que vão desde a modalidade de “e-learning como tutoria a distância” até ao “e-learning como modalidade de ensino/formação interativa (colaborativa) a distância” (p.71). Esse aumento gradual de complexidade, apresenta, portanto, desafios nos quatro âmbitos. Os benefícios de tal jornada são a maior exploração do potencial da internet e das TICs como ferramentas colaborativas e interativas no processo ensino-aprendizagem.

Dentre infraestrutura e apoio técnico, a instituição deve manter atualizados e operacionais o hardware e o software, a qualidade de banda larga, e demais questões técnicas, bem como recursos humanos para assegurar que o nível de prestação de serviço continuado que se sustente e se mantenha, preocupações como questões de segurança e help desk também são pertinentes neste contexto.

Ao nível de gestão administrativa, que diz respeito a serviços ao estudante, como matrículas, avaliações e pagamentos, estando o desafio em manter alinhados e funcionais tais

suportes periféricos ao aluno, também na modalidade de e-learning, como manutenção da sua própria credibilidade e imagem.

O desafio de competências e reconhecimento profissional está relacionado à mão de obra que alimenta e mantém esse sistema de e-learning, ou seja, o e-tutor ou professor. A instituição deve apoiar os docentes a operar nesse ambiente de e-learning, tornando-se “necessário valorizar claramente do ponto de vista institucional o envolvimento nas atividades de e-learning assegurando que o investimento feito pelos docentes nestas atividades não resulta penalizador para os próprios em termos de acréscimo de trabalho e de tempo despendido na docência sem qualquer contrapartida do ponto de vista acadêmico e profissional.” (Gomes, 2005, p. 73).

Por fim, o desafio de criar e manter o nível de recursos pedagógicos e e-conteúdo. Nas palavras de Gomes (2005, p. 74), “a necessidade de disponibilizar recursos e desenvolver competências de produção de conteúdos nestes novos formatos. O desafio é grande, pois importa assegurar que os materiais didáticos são adequados às tecnologias disponíveis e à natureza da formação em causa, evitando a abordagem simplista de digitalização dos materiais didáticos utilizados anteriormente, em contexto de formação presencial”

Sendo assim, são muitos os desafios na jornada em direção à utilização mais plena de tudo o que essa modalidade pode oferecer ao processo de ensino-aprendizagem.

Segundo dados apresentados pela Associação Brasileira de Educação a Distância, a ABED, instituições brasileiras que oferecem cursos na modalidade enfrentam muitos desafios, mapeados na pesquisa entre os anos de 2010 e 2016. Desafios como inovação em abordagem pedagógica, evasão, custos de produção dos cursos, demanda de alunos interessados nos cursos, suporte de TI para docentes, inovações tecnológicas constantes, mudanças de crenças e resistência dos docentes à modalidade, questões organizacionais de transição entre oferta presencial e EAD, desenvolvimento de estruturas complexas para atender ao aluno, inovações

em processos administrativos infraestrutura de alto padrão. Vejamos ranking ano a ano no Quadro a seguir.

### Quadro 3

*Maiores dificuldades apontadas pelas instituições, por ano. ABED. Adaptado do Censo EAD Brasil 2016*

2010	
	Desafios organizacionais de EP para EAD
	Resistência dos educadores à modalidade EAD
	Resistência dos alunos à modalidade EAD
2011	Restrições legais (normas educacionais, de segurança etc.)
	Evasão dos alunos
	Desafios organizacionais de EP para EAD
	Custos de produção dos cursos
	Resistência dos educadores à modalidade de EAD
2012	Demanda de alunos interessados nos cursos
	Evasão dos alunos
	Desafios organizacionais de EP para EAD
	Resistência dos educadores à modalidade EAD
	Custos de produção dos cursos
	Suporte de TI para docentes
2013	Resistência dos alunos à modalidade EAD
	Evasão dos alunos
	Desafios organizacionais de EP para EAD

	Resistência dos educadores à modalidade EAD
	Custos de produção dos cursos
	Suporte de TI para docentes
2014	Evasão dos alunos
	Resistência dos educadores à modalidade EAD
	Desafios organizacionais de EP para EAD
	Resistência dos alunos à modalidade EAD
	Suporte de TI para docentes
	Demanda de alunos interessados nos cursos

2015	Oferecer EAD exige inovação tecnológica constante
	Oferecer EAD exige padrão de infraestrutura mais complexo que o presencial
	O corpo docente da minha instituição acredita que a EAD permite atingir públicos que não poderiam estudar em um formato totalmente presencial
	Oferecer EAD exige inovação constante de processos administrativos
	Oferecer EAD exige o desenvolvimento estruturas complexas de apoio ao aluno
2016	Oferecer EAD exige inovação em abordagens pedagógicas
	Oferecer EAD exige inovação tecnológica constante
	O corpo docente da minha instituição acredita que a EAD permite atingir públicos que não poderiam estudar em um formato totalmente presencial
	Oferecer EAD exige inovação constante de processos administrativos
	Oferecer EAD exige alto padrão de infraestrutura

Interessante observar que tais desafios, ranqueados em nível de importância anualmente, demonstram que evasão ocupou a primeira colocação entre os anos 2010 e 2014. Os tipos de desafios mudaram gradativamente entre 2014 e 2016 e evasão desapareceu do ranking em 2015. Ou, pelo menos, aparentemente. A minha hipótese é que uma vez que as instituições adquiriram um maior grau de maturidade na implementação da modalidade, passaram a se preocupar com desafios como, por exemplo, estruturas mais complexas de atendimento ao aluno e inovações em abordagens pedagógicas, as últimas tendo maior destaque no ranqueamento de 2016, buscando assim mais desempenho e entendendo esses desafios como chaves para a retenção. A evasão permanece sim um desafio, refletida nos desafios de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. As taxas de evasão terão destaque mais à frente, bem como estratégias propostas para sua redução.

É neste contexto de e-learning, com suas dimensões e desafios institucionais implicados, que falarei sobre tudo o mais que pode impactar a experiência do e-aluno em seu curso de maneira bem abrangente, utilizando-me do conceito de experiência do usuário.

### **Uma Nova Dimensão: A Experiência do Usuário (UX)**

A Experiência do Usuário, ou UX, como é comumente conhecida, a dimensão central do meu trabalho, é um termo que a Wikipédia define como:

o conjunto de elementos e fatores relativos à interação do usuário com um determinado produto, sistema ou serviço cujo resultado gera uma percepção positiva ou negativa. O termo foi utilizado pela primeira vez por Donald Norman na década de 1990. Segundo Norman, UX envolve não somente aspectos relacionados ao design (hardware, software, interface, usabilidade, facilidade de busca etc.), mas também destaca os aspectos afetivos e experienciais, significativos e valiosos de interação

humano-computador e propriedade do produto. A experiência do usuário é de natureza subjetiva, pois é sobre a percepção e pensamento individual no que diz respeito ao sistema. Ela é também dinâmica, pois é constantemente modificada ao longo do tempo, devido à evolução das circunstâncias e inovações.

Um conceito importante no design UX é o processo pelo qual os usuários formam experiências. Quando o usuário encontra um produto, forma uma impressão momentânea, que evolui ao longo do tempo. Neste processo, a percepção, ação, motivação e cognição do usuário se integram para formar uma história memorável e coerente: chamada "experiência do usuário". Esse processo suscita respostas emocionais, que determinam em grande parte se a experiência será considerada positiva ou negativa. (Wikipédia, 2019).

A Organização Internacional de Normalização ou ISO, como é conhecida mais popularmente, diz que a experiência do usuário envolve “todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações do usuário que ocorrem antes, durante e após o uso” (ISO, 2009). Antes, durante e após. É neste contexto que esta pesquisa se encontra, qual a percepção do aluno em relação ao curso na modalidade de e-learning e como isso afeta os números de evasão.

Antes de seguir para a UX em e-learning, vou explorar alguns conceitos mais comumente relacionados à experiência do usuário, como pensado, a princípio para a criação de websites, para vendas de produtos ou serviços. Conceitos como os planos de UX, elementos básicos da UX, design de interação, usabilidade e acessibilidade.

Planos de UX envolvem superfície, esqueleto, estrutura, escopo e estratégia que determinarão tudo o que o projeto será capaz de fazer estruturalmente para atingir seu objetivo. (Wikipedia, 2019). Não me aprofundarei nisto, pois instituições de ensino, por questão de custo e estratégia, preferem adotar uma plataforma digital já pré-desenvolvida por

empresas de software especialistas em LMS (Learning Management Systems) para abrigarem seus conteúdos e disponibilizar funcionalidades. O desenvolvimento de uma plataforma ou AVA (ambiente virtual de aprendizagem) leva tempo e tem alto custo para ser realizado *in-house*. Portanto, a maioria das instituições já parte, digamos, em desvantagem, ao ter que aceitar para seus cursos, uma estrutura genérica, de alguma maneira limitada em suas funcionalidades e interfaces, tendo que, a ela, adaptar-se. O Blackboard e o Moodle são os mais comuns.

Elementos básicos de UX estão divididos em cinco. Dentre eles, o carregamento do site, que diz respeito à demora ao carregar ou às falhas de acesso; SEO (Search Engine Optimization), que consiste num conjunto de técnicas que favorecem o encontrar de sites e informações através de mecanismos de busca como Google, Firefox ou Bing; Cross Platform, capacidade de adaptação de um conteúdo a ser acessado através de uma amplitude de dispositivos, onde aquele site ou informação será exibida, no celular, tablet ou desktop; Produção de conteúdo ou marketing de conteúdo, quando a empresa cria artigos ou vídeos com especialistas na área de atuação, e estes, sendo relevantes e críveis, passam confiabilidade em seus produtos e soluções; e por fim, o design visual, “que trata da estética do site, o uso de imagens, cores, formas, tipografia e formas para melhorar a usabilidade e melhorar a experiência do usuário” (Wikipedia, 2019).

Esses elementos básicos permitem que o público certo ache sem dificuldades o que procura, seja em seu celular ou num desktop, confiando no conteúdo e tendo uma experiência visual agradável.

Segundo Cattani (2017), o design de interação “refere-se à área do design dedicada à interação dos usuários com o produto... avalia se os propósitos foram cumpridos, se o produto é de fácil utilização e qual seu grau de complexidade” Cattani diz ainda que um



website, assim como um jogo que tem uma narrativa, deve ter uma arquitetura específica para que o usuário “não se perca nas hiperligações.”

O design de interação tem cinco dimensões que são estudadas durante o design de UX.

Moggridge (2007), citado pela Wikipédia, define-as:

1. Interação 1D – Que diz respeito às palavras utilizadas que devem ser simples de entender;
2. Interação 2D – Representações Visuais – consistem em todos os elementos gráficos, ícones, imagens, etc. suplementando as palavras;
3. Interação 3D – Objetos físicos ou espaço – Dispositivo de acesso e onde são utilizados, como, por exemplo, um laptop num escritório;
4. Interação 4D – Tempo que o usuário interage com o produto, relacionado as mídias não-estáticas como vídeos e sons;
5. Interação 5D – Refere-se ao modo como as outras quatro dimensões definem as interações entre usuário e produto. Ao comportamento das pessoas e suas reações frente à utilização do produto.

Outro conceito-chave em UX é o da usabilidade que, segundo Shackel e Richardson (1991), é um conceito simples de facilidade de uso, a capacidade de se utilizar algo de maneira simples (sendo esta uma avaliação subjetiva) e efetiva (num nível específico de desempenho humano) (Shackel e Richardson, 1991). Em seu livro intitulado “Human Factors for Informatics Usability”, estruturaram um framework operacional para se tangibilizar melhor o conceito, permitindo sua aplicação. Tal framework compreende elementos de efetividade, facilidade de aprendizagem, flexibilidade e atitude.

Há benefícios para quem realiza testes de usabilidade em seus projetos, sites ou plataformas, como verificar se os participantes realizam bem as tarefas e em quanto tempo,

verificar a satisfação do participante com o site, identificar mudanças para aumentar sua satisfação/desempenho e analisar o desempenho do participante, se atinge o objetivo de usabilidade. (Pal, 2018).

Há muitos conceitos envolvidos em UX. Contudo, uma das primeiras distinções feitas é entre UX, experiência do usuário e UI, user interface ou interface do usuário. Segundo Gabriel Silvestri:

UI se refere a uma interface que é um meio de um usuário interagir com algo, seja um website, aplicativo ou totem em um aeroporto. O profissional que trabalha com UI é uma pessoa que desenha interfaces utilizando softwares como Sketch, Adobe XD ou Figma. Já o profissional que trabalha com UX é aquele que vai realizar pesquisas e pensar em aprimorar e criar cada elemento que compõem uma experiência. UI está inserido dentro do processo UX. (Silvestri, 2018).

Pensar na experiência do usuário é mais amplo do que apenas desenhar layouts e telas, e não que esse trabalho não seja muito importante, pois também é detalhadamente tratado pela UX, mas é sobre pensar na experiência do usuário de uma maneira muito mais ampla, como centro do projeto.

Finalmente, a acessibilidade. No contexto da UX, acessibilidade diz respeito à facilidade de uso e entendimento de um sistema, bem como nível de compreensão da informação e recursos. Pode também estar relacionada à facilidade de uso para pessoas com deficiência. (Wikipedia, 2019).

Não poderia falar em UX sem citar Donald Norman, criador do termo, que, em seu livro 'The Design of Everyday Things', descreve design bom e design ruim, utilizando-se da psicologia através de estudos de caso. Neste livro, ele deixa clara a importância do design bom nas coisas do dia-a-dia e as consequências do design ruim.

O termo design centrado no usuário, também de Norman, é um conceito que envolve design baseado nas necessidades do usuário, deixando de lado o que ele julga secundário, questões como estética. Simplificar estruturas de tarefas, correspondência entre controles e funcionalidades, explorando limitações e projetando para o erro. (Wikipédia, 2019).

Há ainda metodologias utilizadas no desenvolvimento de UX de um projeto que levem em conta a persona do usuário, quem é, o que busca, seus interesses e comportamentos, procurando antecipar suas preferências e necessidades.

Observei, então, durante esta busca por conceitos e frameworks na área de UX, que a experiência do usuário é algo maior do que apenas o design, que a UI, é, nas palavras de Paula “responsável por projetar experiências de uso encantadoras para fidelizar e conquistar clientes” (2017). Um UX estratégico compreende e vai além, almeja entender o contexto do negócio, entender as questões ou dores do usuário e oferecer algo que gere resultado para ele, algo realmente inovador. (Veneziani, 2017).

Segundo Veneziani, a pesquisa com usuários trará respostas fundamentais para o sucesso da estratégia. Tais questões incluem quem são os usuários, de que países eles vêm, em quais segmentos atuam, como pensam, sentem e se comportam; suas rotinas, necessidades, frustrações/dores e quais sistemas usam. E é exatamente esse o ponto que me interessa nesta pesquisa. Será que as instituições de ensino, ao não enxergarem seus alunos como clientes que devam ser encantados através de uma experiência completa em escopo estratégico, desde a divulgação e matrícula até a entrega do certificado, comprometem seus índices de retenção? Afinal, o que importa para os e-alunos?

## A UX em e-Learning

Em seu artigo, Cheg e Poon (2016) falam sobre a manutenção do aluno em permanecer motivado durante o curso através de sistemas de autorregulação (SRL), conceito criado por Zimmerman que incorpora a teoria cognitiva-social de Bandura. (1977).

Zimmerman e Campillo apresentam SRL contendo três fases cíclicas de autorregulação: o planejamento, o desempenho e a autorreflexão, e essa prática mantém o aluno motivado, assumindo controle e responsabilidade pelo próprio aprendizado.



*Figura 7.* Fases e subprocessos de fases de autorregulação da aprendizagem.

(Adaptado, Zimmerman, 2013 citado por Ávila, Frison e Simão, 2016).

Desta maneira, as autoras afirmam que boas experiências do usuário em e-learning, ou seja, o e-aluno, estão intrinsecamente ligadas à capacidade de o designer dar apoio às habilidades autorregulatórias. Ou melhor, dizendo o mesmo por outro ângulo, reversamente, é possível também que o sistema de e-learning ensine, ele mesmo, autorregulação aos alunos e os guie

engendrando os processos de planejamento, prática, avaliação e ajustes. (Cheng & Poon, 2016). Essa sintonia entre sistema de e-learning, sejam interfaces com máquina ou humanos, com professores e alunos, através de incentivos, práticas e reflexões, levam os estudantes ao sucesso em seus processos de aprendizagem. Ou seja, é necessário promover estratégias autorregulatórias, de ordem cognitiva, metacognitiva e motivacionais, como, por exemplo, fazer um plano de estudos, realizar fichamentos, sublinhar ou destacar ideias principais, criar resumos e esquemas, mapas conceituais, estabelecer rotinas e disciplinas, pesquisar respostas, analisar resultados e *feedback*, estabelecer metas e gerir seu tempo, dentre outras.

Seriam os alunos autorregulados ou mesmo familiarizados com tais estratégias? Os professores, e-moderadores ou e-tutores têm essa prática? O ecossistema de e-learning, interfaces e interações levam a promoção das estratégias autorregulatórias em consideração em seu planejamento e design de cursos?

Uma pesquisa quantitativa realizada através de um questionário, realizada com 33 alunos, dentre os quais, 17 homens e 16 mulheres, do curso de licenciatura em educação física no regime presencial de uma universidade pública no sul do Brasil em 2015, que buscava entender a utilização de tais estratégias pelos alunos, concluiu que “Conforme os resultados, a maioria desses estudantes relatou conhecer apenas algumas estratégias. Uma das possíveis interpretações é que eles ainda não tiveram a oportunidade de, pelo menos, refletir sobre a importância dessas para uma aprendizagem efetiva” (Ávila, Frison e Simão, 2016, p.74).

Os autores e realizadores da pesquisa destacam sua preocupação quanto à formação de professores e que oportunidades de aprendizagem dessas estratégias sejam parte do planejamento das atividades.

Pensando a UX estrategicamente no contexto de e-learning, para além da plataforma AVA, para além da formação de professores que viabilizem materiais pedagogicamente adequados, incitem estratégias de aprendizagem de maneira intuitiva, e, ainda, possibilitem

interações engajadoras, e, finalmente, para além de um design de interações efetivo, para uma UX realmente efetiva, a instituição que oferta os cursos precisa entender o que o aluno precisa, o que consegue fazer e o que quer fazer, precisa pensar cuidadosamente em cada uma das experiências que terá a cada momento. Desde cada decisão no design instrucional à mensagem de agradecimento do departamento financeiro quando da efetuação do pagamento de uma mensalidade, tudo constituirá uma experiência, a experiência do aluno neste contexto do e-learning.

Ainda sobre UX design, Albuquerque (2015), em seu blog, diz que “UX Design é uma abordagem para resolver problemas de forma interdisciplinar, holística e direcionada a um profundo entendimento do comportamento, cognição, capacidades, desejos e contexto humano”

“Analisar cada ponto de contato do cliente-aluno ou aluno-cliente é fundamental, pois abrange todos os aspectos da interação do usuário final com a empresa, seus serviços e seus produtos” (NN/g – Nielsen Norman Group citado por Albuquerque, 2015).

Planejando os detalhes em cada ponto de contato, a taxa de evasão não tenderá a ser maior.

Em 2017, a especialista em UX, Teresa Mira, listou em sua página algumas tendências em UX e UI em e-learning, dentre elas, estavam presentes elementos associados a conteúdo multiplataformas, gamificação, gatilhos motivacionais como barras de progresso, simplicidade no layout para a maior facilidade de carregamento, hierarquia de conteúdos clara, *feedback* e mensagens de encorajamento, consistência e previsibilidade para deixar o usuário confortável, social e omnipresença, caminho de aprendizagem personalizável para permitir autonomia, diligência ou zelo ao antecipar necessidades de suporte ou contato. (Mira, 2017).

Estarão as instituições ampliando suas ações de UX para atender necessidades, expectativas, desejos e tendências globais? Em cursos online, as divisas geográficas estão gradativamente deixando de existir e o mercado potencial para instituições de ensino com cursos e-learning passa a ser mundial.

Contudo, cada coisa a seu tempo. Os desafios permanecem localmente. As taxas de evasão em cursos em modalidade de e-learning são altas e esse tema será explorado em maior profundidade mais à frente.

### **Teoria da Distância Transacional**

No artigo *A distância transacional e a percepção de estudantes*, os autores Laurençatto e Carvalho dizem ser “fundamental alterar o foco de discussão da distância geográfica e temporal para a distância psíquica e comunicacional” para que seja promovida proximidade comunicacional entre alunos e professores em cursos online. (Lorençatto & Carvalho, 2011, p.1). Segundo Romero Tori, autor de educação sem distância, Michael Moore (2002), explica como é possível um aluno a distância sentir-se mais próximo de seu professor online do que no ensino presencial tradicional. Tori explica os três tipos de distância que um aluno pode perceber ao realizar um curso online: a distância espacial, referente ao espaço físico que separa o aluno dos outros elementos da tríade descrita por Gowin, (aluno, conteúdo e professor); a distância temporal, referente à medida do tempo que separa uma ação da resposta dada a ela por algum dos elementos dessa tríade e, por fim, a distância transacional, descrita como o espaço psicológico e comunicacional percebido pelo aluno em relação a outro elemento da mesma tríade.

Os elementos da tríade, aluno, professor e conteúdo, também aparecem na literatura de Moore através dos três tipos de interações em um curso online: a primeira sendo a interação

aluno-conteúdo, a segunda, a interação aluno-professor, e a terceira, a interação aluno-aluno. (Moore, 1989, pp. 2-3).

O que determina a sensação de presença é a pessoa não perceber ou deliberadamente ignorar a existência de um meio tecnológico. Quanto maior a percepção da presença da tecnologia mediadora, quanto mais a tecnologia aparecer ou se fizer notada, maior a sensação de distância do aluno em relação ao professor. (Tori, 2010, p. 103). O DI, ao elaborar um curso, deve se atentar a qualidade das atividades propostas para evitar que tal tecnologia seja percebida, mesmo aspectos da dimensão tecnológica, links que abram com facilidade, imagens de fácil visualização e falta de interatividade podem afetar essa sensação de presença/tele presença.

Segundo Moore (2013), quando mais estrutura num curso dentro de um AVA, maior será a sensação de distância transacional, e, quanto menor o diálogo entre alunos e professores, também maior será a sensação de distância transacional. O autor discute que alunos mais autônomos terão menos problemas em ambientes mais estruturados e com menos diálogo. Contudo, alunos menos autônomos e mais dependentes de validação e instrução, ficarão menos confortáveis em tal ambiente, sendo assim, preferirão ambientes com muito maior diálogo com o instrutor.

Desta maneira, cursos altamente estruturados e com pouco diálogo contam com alto nível de autonomia por parte do aluno.

### **e-Moderação**

Ainda dentro do mesmo tema interações, o conceito de e-Moderação de Gilly Salmon é amplamente utilizado para planejamento de interações online em AVA e fóruns.



A e-Moderação é um processo de engajar alunos numa discussão, facilitando-a e depois permitir aos alunos tomarem as rédeas de tal discussão construindo seu próprio conhecimento. O e-formador ou e-moderador tem um papel importante porque pode impactar a qualidade da aprendizagem sendo crucial para a efetividade da tarefa. Gilly Salmon (2000, pp.25-26) desenvolveu um modelo de cinco passos para fóruns. Cada passo acrescenta ao anterior, onde os três passos finais são mais produtivos e construtivos para aprender e ensinar.

O modelo de cinco passos dá uma estrutura ou suporte para um programa ritmado de atividades digitais ao longo de um processo de desenvolvimento gradativo.

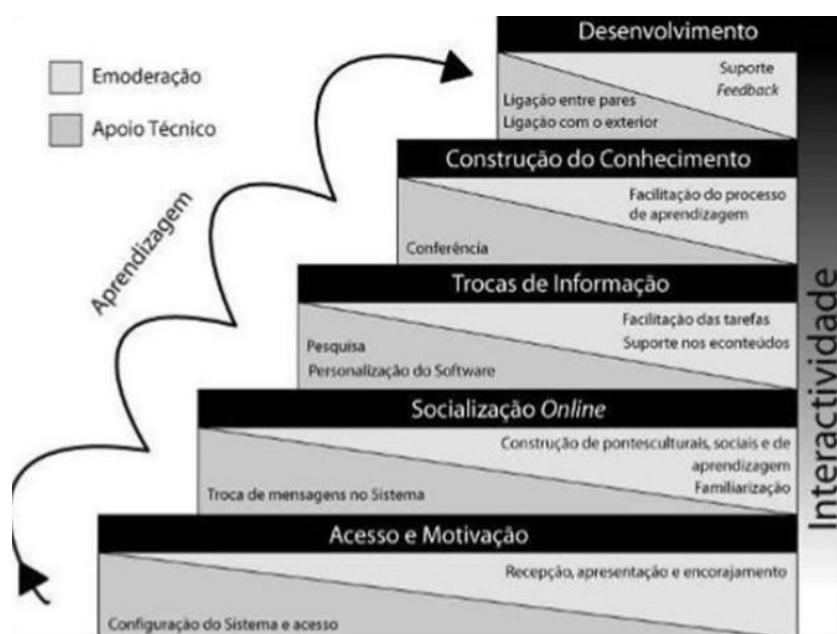


Figura 8. Modelo de e-moderação de cinco passos. Fonte: Slideshare.

Seguindo os estágios na estrutura da figura 8, de baixo para cima, o e-moderador conduz os alunos ao longo do processo de aprendizagem. “O papel essencial do e-moderador é promover interação e comunicação humana, modelando, transferindo e construindo conhecimento e habilidades. Um e-moderador realiza esta tarefa utilizando-se da mediação de ambientes digitais desenhados para interação e colaboração” (Salmon, 2019).

Neste modelo específico para ambientes digitais colaborativos, o professor ou e-moderador transfere autonomia e voz para os alunos, encorajando-os, apoiando-os, guiando-

os, ajudando-os no processo de aquisição e dando feedback e suporte. Tal modelo faz muito sentido no contexto de fóruns dentro de um AVA ou LMS. O aluno passa a ser um agente colaborativo e central em seu processo de aprendizagem.

## **A Evasão em e-Cursos**

“As principais causas da evasão em EAD são a insatisfação com o tutor, dificuldade de acesso à internet, complexidade das atividades, dificuldade de assimilação da cultura EAD, falha na elaboração do curso, expectativas erradas por parte dos alunos e tecnologia inadequada ou falta de habilidade para usar a tecnologia corretamente” (Coelho, 2002; Moore & Kearsley, 2007, citado por Souza, 2009 pp.45-46).

Segundo Neto, Guidotti e Santos (2010), o Censo Escolar da EAD (2010) e no Anuário Estatístico de Educação Aberta e a Distância (2008), mostram que “os principais motivos para evasão são financeiros, falta de tempo, não adaptação ao método, acreditar que o método EAD é mais fácil e a obrigatoriedade das provas presenciais” (p.1).

Em pesquisa qualitativa realizada em 2008 com alunos evadidos (Almeida, 2008), relatos apontaram alguns motivos para evasão em EAD, dentre eles: fatores situacionais, falta de apoio acadêmico, problemas com a tecnologia, falta de apoio administrativo e sobrecarga de trabalho.

Em pesquisa mais recente, realizada através do Censo 2016, a ABED apresentou as principais taxas de evasão em EAD, assim como sua evolução, ano a ano, tendo neste indicador um importante balizador para a gestão da instituição como negócio. No mesmo documento, relata os motivos de evasão, quando conhecidos, apurados junto aos alunos pelas próprias instituições questionadas.

A pesquisa foi conduzida incluindo todos os tipos de instituições que oferecem cursos na modalidade EAD, nomeadamente, instituições educacionais públicas estaduais, instituições do SNA, instituições educacionais privadas com fins lucrativos, instituições educacionais privadas sem fins lucrativos, instituições educacionais públicas federais, instituições educacionais públicas municipais, ONGs e terceiro setor e órgãos públicos ou governo.

“As taxas de evasão informadas pelos respondentes recaem principalmente na faixa entre 11% e 25%” (ABED, 2016, p. 150).

Segundo o Censo, o desconhecimento dos motivos de evasão pelas instituições é muito comum. “Sessenta e três por cento das ONGs, 60% das instituições privadas com fins lucrativos e 58% das instituições privadas sem fins lucrativos afirmam conhecê-los. As instituições públicas são as que menos conhecem esses motivos (entre 41% e 46%). (ABED, 2016, p. 152). Dentre os motivos mais recorrentes apresentados pelas instituições que parcialmente sabem o motivo da evasão estão questões financeiras, falta de tempo, não adaptação à modalidade EAD e escolha errada” (ABED, 2016, pp. 153-154).

Em 2018, a empresa americana Instructure, desenvolvedora de software para formação acadêmica e treinamento corporativo, realizou uma pesquisa com alunos desistentes EAD da Fundação Getúlio Vargas que mostrou que 46% dos alunos desistiram de seus cursos na modalidade por falta de tempo, 31,2%, pela não correspondência do conteúdo às suas expectativas, 22,1%, culparam o material didático, 16,9%, responsabilizaram a tecnologia e 3,9%, a falta de recursos.

Levei em consideração o fato de que a FGV ser uma instituição particular de acesso apenas à classe de maior acesso financeiro e de que a pesquisa teve uma clara motivação comercial, e, mesmo assim, vejo que, com exceção do fator tempo, que, mesmo verídico e não desculpa criada pelo aluno desistente para não ter que se aprofundar no real motivo da desistência, não havendo contra-argumentos da parte da instituição sobre esse motivo, os

demais motivos recaem sobre os mesmos pontos, já descobertos anteriormente pela ABED.

Contudo, a meu ver, são muito superficiais.

A conclusão de tal pesquisa aponta para a tecnologia como ferramenta para reduzir taxas de evasão:

... a pesquisa aponta que inovação e tecnologia são ferramentas para reduzir a evasão de cursos de EAD. “Não cabe a nós criar metodologias de estudo, mas fornecemos os meios para que isso aconteça”, disse ao lembrar que a plataforma de ambiente virtual de aprendizagem Canvas permite às instituições trabalharem os conteúdos em multiformatos, incluindo vídeos, podcasts e livestreams. (Revista Ensino Superior, 2018).

Todavia, questiono o porquê de o conteúdo não corresponder às expectativas dos alunos, o porquê da percepção da baixa qualidade do material didático, o porquê de o aluno culpar o material didático, tecnologia e recursos.

Nesse ecossistema e-learning, material didático, tecnologia e recursos deveriam se integrar tão naturalmente que a percepção da tecnologia nem existiria. Há falhas nos diagnósticos, há falhas no design do curso, na experiência do aluno. Há também pontos cegos.

Certamente, uma empresa de tecnologia dirá que a sua solução tecnológica é a solução. O que realmente está contido nas soluções acima propostas como tecnológicas, como vídeos, podcasts e livestreams, é, na verdade, desejo de interação humana. Respectivamente, assistir alguém, ouvir alguém, interagir com alguém.

Segundo Vygotsky, o processo de apropriação do conhecimento se dá nas relações reais do sujeito com o mundo. É na interação que também se valida o conhecimento e o adulto, conforme a andragogia, deve perceber que está evoluindo para seguir motivado. Em suma, os alunos querem pertencer, participar e interagir.

Segundo Pallof e Prat:

os princípios envolvidos na Educação a Distância são aqueles atribuídos a uma forma mais ativa e colaborativa de aprendizagem, com uma diferença: na Educação a Distância, deve-se prestar atenção ao desenvolvimento da sensação de comunidade entre os participantes do grupo a fim de que o processo seja bem-sucedido. (Pallof e Pratt , 2002, p. 53, citado por Neto, Guidotti e Santos, 2010, p. 6).

Neto, Guidotti e Santos (2010, p. 6) falam sobre como “os papéis e possibilidades de crescimento e qualificação conjunta e de forma colaborativa, podem criar no aluno um sentimento de pertença fazendo-o acreditar na sua formação como processo de mudança e resultado de qualificação profissional e qualidade de vida”

Os autores colocam duas questões-chave para aumento da retenção. O primeiro ponto diz da qualidade e intencionalidade das interações nos ambientes EAD, sendo preciso ter consciência de que alunos são pessoas e não máquinas, que possuem histórias, necessidades, vivências e conhecimentos diferenciados. Preocupando-se com os processos de aprendizagem, de como enriquecer as vivências. O outro ponto que abordam é acerca do AVA e de como deve ser claro, organizado, promovendo segurança e confiança. Destacam o aspecto da identidade visual como fator estimulador.

Vejo que a latência de sentido de comunidade e pertencimento é muito grande e muitas vezes os alunos formam comunidades paralelas, fora da plataforma formal ou AVA, para troca de percepções, experiências e informações.

Esta pesquisa buscará mostrar as percepções acerca de design de interfaces e design de interações, comportamentos dos alunos que criam estratégias para permanecer no curso, suas autorregulações, suas frustrações acerca da cultura EAD e tudo o mais que surgirá que extrapole as motivações analisadas de maneira rasa. Afinal, a EAD cresce mundialmente e a qualidade da formação profissional e pessoal está em jogo.

Entender a evasão em detalhes em 2019 pode alertar sobre as práticas das instituições e mostrar paradigmas ainda a serem quebrados.

### **Qualidade e o Network Promoter Score (NPS)**

O Network Promoter Score é um modelo de pesquisa e uma metodologia desenvolvida por Fred Reichheld, professor da Universidade de Harvard, EUA, para mensurar o nível de satisfação de um cliente através de sua propensão a indicar em sua rede de relacionamentos um produto, por ele comprado, ou um serviço, por ele experienciado, utilizando-se de uma escala de notas que variam de 1 a 10, onde 1 representa a menor nota e 10, a máxima.

Uma dada empresa pode calcular o seu NPS realizando uma pesquisa entre seus clientes, dividida em duas partes. A primeira, quantitativa, onde o cliente diz que nota daria a empresa: De 0 a 10 o quanto você recomendaria [empresa Z] para um amigo ou familiar? A segunda, qualitativa, é uma pergunta que solicita um comentário do cliente, caso a nota seja inferior a 10.

Ao computar o universo da pesquisa, o número de respondentes e as quantidades de notas atribuídas, a empresa obterá um índice final de qualidade. O infográfico abaixo explica a metodologia de análise.

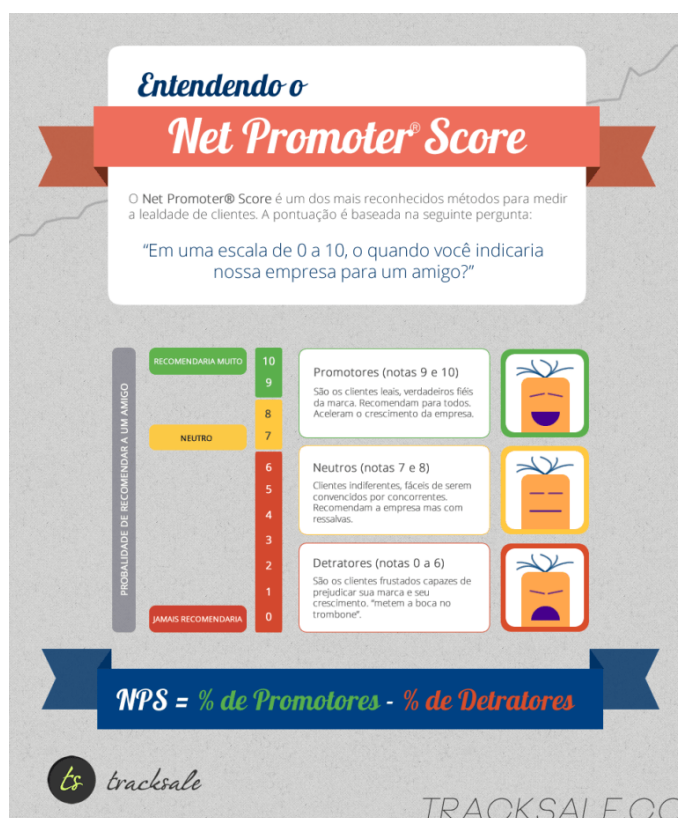


Figura 9. NPS. Fonte: Tracksale.

Sendo assim, nesta pesquisa, procurei utilizar a pergunta definitiva, assim como é conhecida pelos que aplicam tal metodologia, como maneira a entender o nível de satisfação dos entrevistados em relação às suas experiências em cursos na modalidade EAD ou e-learning.

## O Que Sabemos?

Como vimos até aqui, muitos são os desafios na entrega de cursos de qualidade na modalidade de e-learning. Desde a definição do público-alvo, gama de ofertas, divulgação e políticas de descontos, escolhas pedagógicas baseadas em objetivos educacionais, escolha de modelos de EAD, mais fechados ou mais interativos, procedimentos administrativos, seleção e capacitação de docentes, legalidades, políticas financeiras, manutenção e produção de

recursos adequados e disponibilização em plataforma bem organizada, intuitiva e boa navegabilidade até os detalhes residentes nas interações humanas e não humanas. Compor uma experiência de usuário-aluno torna-se uma tarefa complexa para instituições que buscam promover o engajamento dos alunos com o objetivo de entregar o melhor possível por valores competitivos num mercado globalizado, enquanto elas mesmas navegam no continuum entre apenas um repositório e o verdadeiro sistema de e-learning, explorado em seu mais amplo potencial.

A instituição formadora, muitas vezes com fortíssima ressonância da cultura instalada, vê emergir nas práticas e comportamentos de todos os que a compõe, modelos mentais adequados apenas à modalidade tradicional e presencial, relutantes a seguir nessa transformação digital que também atinge a área da educação. A instituição tem pressa e segue em frente, aperfeiçoando-se e já se colocando em movimento.

Parte da missão da instituição passa a ser também a conscientização, promoção, potencialização dos hábitos autorregulatórios da aprendizagem, uma vez que, infelizmente, a maioria dos alunos não é aparelhada dessas habilidades nas escolas particulares ou públicas no Brasil. Contudo, são habilidades muito importantes para que, ultrapassadas as praticidades relativas a condições financeiras e logísticas, o aluno tenha melhores possibilidades de encontrar a melhor forma de planejar, aprender, testar e refletir sobre a aprendizagem e seu processo de aprendizagem, mantendo seu ritmo de curso e trilhando, mais autonomamente, o caminho para nele permanecer até a sua conclusão.

Alunos com habilidade autorregulatórias bem desenvolvidas seguirão pelo curso independentemente do seu nível de estruturação, e mais cientes de seus processos de aprendizagem tenderão a buscar no docente práticas andragógicas que lhes permitam interferir e fazer escolhas sobre quais caminhos tomar para atingir seus objetivos.



Há uma dimensão emocional não prevista por Khan em seu modelo. Todavia, ela está presente na totalidade dos discursos de quem realiza cursos na modalidade de e-learning. Atividades propostas que fomentem autonomia para um aluno, habilidade autorregulatórias podem ser solitárias demais, e a demanda por interação direta com o professor, atenção e personalização no atendimento alta, mais alta do que a instituição possa pagar. Já em cursos altamente estruturados, de mais fácil manutenção pela instituição, a massificação do *feedback* e atendimento robotizado podem ser igualmente frustrantes.

A experiência do usuário-aluno em toda a sua extensão é, portanto, objeto desta dissertação e busca explorar a percepção dos alunos expressas através de suas entrevistas aquilo tudo o que vive no dia a dia do curso e o que espero encontrar são novas perspectivas para a melhoria de tal experiência.

Faço uma reflexão acerca da ênfase dada por sistemas educativos nos objetivos cognitivos do currículo em detrimento do desenvolvimento de aspectos de habilidades físico-motoras e afetivas. Parece-me haver uma falta de equilíbrio na composição de currículos que integrem desenvolvimento intelectual, físico e emocional. Não é possível ignorar as emoções causadas pelas experiências de aprendizagem e seu impacto direto na motivação.

Ignorar as necessidades emocionais pode levar a transtornos de personalidade, pois emoções suprimidas são energias que buscam manifestar-se por outros meios e mecanismos de defesa do ego, acionando o cérebro racional, transformando tais emoções e ressignificando-as, desassociando, negando, dentre outros mecanismos, para proteção do indivíduo, impedindo seu acesso às suas dores originais. (Kotzent, 2017).

Consideradas as práticas andragógicas, as habilidades de autorregulação, emoções emergentes, interações de diversos tipos e percepções do aluno acerca da qualidade, eu acredito estar nas cercanias dos elementos-chave para a compreensão da ampla experiência do usuário em e-learning.

## **CAPÍTULO II – CONTEXTO E METODOLOGIA**

### **Contexto da Investigação e Instituições Pesquisadas**

Milhões de alunos iniciam os seus estudos na modalidade e-learning e as estatísticas são verdadeiramente estarrecedoras, principalmente as relacionadas às desistências. Segundo Smith (2010), 40% a 80% dos alunos desistem dos cursos online e muitas podem ser as razões para tais índices. Porém, quais são os reais aspectos que permeiam as experiências dos alunos durante o curso e têm impacto direto na sua retenção ou desistência?

Os alunos a serem inquiridos, por meio de entrevistas semidiretivas serão aqueles advindos de três instituições de ensino de graduação, pós-graduação e cursos livres distintos.

### **Metodologia de Pesquisa**

#### **Problema e Questões de Investigação**

O problema de investigação já foi devidamente enquadrado, quer na introdução quer na revisão da literatura. Uma das maneiras possíveis de formular um problema a ser investigado é na forma de uma questão de investigação que relacione pelo menos duas variáveis. (Tuckman, 2002). Desta maneira, defini o problema da pesquisa como “Quais fatores que levam os participantes de cursos a distância e em regime de e-learning a desejar manter-se e terminar com êxito o curso?”

Daqui decorrem questões mais específicas a que esta investigação buscará responder:

1. Serão, sobretudo, os aspectos presentes nas interações e na qualidade delas, ou seja, os aspetos sociais que levam os estudantes a desejar manter-se e terminar um dado curso?

2. Qual o peso da qualidade e pertinência dos conteúdos na permanência dos estudantes num dado curso?
3. Qual o peso que têm os aspectos relacionados com o design instrucional como qualidade e pertinência dos objetivos formulados, organização e sequenciação dos conteúdos, na permanência dos estudantes num dado curso?
4. Qual o peso que tem na permanência dos estudantes num dado curso a quantidade e qualidade do *feedback* dado pelos e-moderadores e os sentimentos que despertam nos estudantes?
5. Qual o peso dos critérios de avaliação usados na permanência dos estudantes num dado curso?
6. Será que o tratamento impessoal e massificado ou, pelo contrário, o tratamento individualizado e personalizado tem influência na permanência dos estudantes num dado curso?
7. Será que materiais interativos e adequados aos objetivos formulados têm influência na manutenção dos alunos num dado curso?
8. Será que a gestão do tempo, empatia e sensação de presença do e-moderador, a percepção que o aluno tem da sua própria evolução e apropriação dos conhecimentos, bem como sua sensação de pertencimento, dentre outros fatores latentes, impactam a vontade do aluno de permanecer num dado curso?
9. Quais aspectos de UX são percebidos pelos alunos ao longo de um determinado curso?

### **Modelo de Investigação: A Abordagem Naturalista**

Escolhi como abordagem para esta investigação, a naturalista, também designada de qualitativa, pois me pareceu a mais adequada para captar a experiência subjetiva dos

estudantes que frequentam cursos em regime de e-learning. Ela tem as suas raízes na antropologia, sociologia e psicologia e visa à compreensão do significado das ações humanas, considerando o contexto social e as complexidades da conduta do indivíduo. (Lukas & Santiago, 2004).

Apesar das críticas feitas a este paradigma por Miguel (1988) e Cano (1996), que questionam o nível de elaboração teórica, a ausência de um método formalizado, sua verificação, etc., tais desafios são combatidos com dispositivos que garantam a qualidade em pesquisas qualitativas, nomeadamente, engajamento prolongado, observação persistente, triangulação, adequação das referências, validação em pares, checagem dos participantes, diário de bordo, descrição detalhada, rastreamento para auditoria e amostragem relevante, etc. (Lincoln, Guba, Erlandson et. al., 1993, citados por Savenye, 2006). Embora neste estudo tenha recorrido apenas à entrevista de investigação como técnica de recolha de dados, o fato de ter participado neste regime de ensino e aprendizagem, quer como aluna quer como conceptora e tutora, permite-me ter um olhar mais próximo e conhecedor desta realidade, sendo a entrevista de investigação uma das técnicas mais utilizadas em investigação qualitativa.

Almeida e Freire (2003) apontam para a possibilidade de comparação e associação de dados, dentro do tipo descritivo de investigação, o que se pretende realizar, tendo como objetivo a inventariação dos aspectos presentes na experiência do usuário (UX) e sua relação com os índices de retenção. “Aqui a investigação pode tentar identificar as componentes descritivas dos fenômenos, suas características, o seu nível ou intensidade e o grau de variação conjunta que pode apresentar” (Almeida & Freire, 2003, p.25). Pretendeu-se mapear os elementos que compõem a experiência do usuário, relacioná-los e identificar, no discurso do usuário, fatores impactantes em sua experiência em e-learning.

No continuum da profundidade da investigação, este se posiciona no nível com menos controle, pois é um estudo qualitativo e predominantemente descritivo, dentro de uma perspectiva humanista-interpretativa, associada ao paradigma naturalista, ao contexto, aos fenômenos, de característica mais dinâmica.

Trata-se de uma pesquisa exploratória, pois é preciso ir a campo e buscar a pregnância numa dada realidade. (Almeida & Freire, 2003). Busca-se a compreensão e descrição dos fenômenos mais do que a procura de relações de causa e efeito entre variáveis.

Dada sua perspectiva naturalista, os instrumentos selecionados para recolha de dados procuram encontrar no discurso dos alunos de cursos em e-learning, respostas que satisfaçam a complexidade do problema.

### **Técnica de Recolha de Dados: A Entrevista**

Para realizar a recolha de dados, primeiramente, realizei entrevistas semiestruturadas ou semidiretivas, para explorar com mais liberdade as questões, permitindo maiores colocações de ordem menos formal e pensada, dando lugar às percepções e sentimentos dos entrevistados.

O guião da entrevista semidiretiva no anexo A, possui uma questão introdutória e segue dividido em quatro blocos com objetivos distintos. A questão introdutória procura ambientar o entrevistado no escopo da pesquisa de maneira geral e sucinta. O primeiro bloco, experiência do usuário, visa ouvir a opinião dos entrevistados sobre suas experiências que antecedem e que são vividas durante o curso. O segundo bloco, interação, pretende ouvir a percepção dos entrevistados sobre os diferentes tipos de interação propostos ou estimulados pelo curso, frequência e impressões. O terceiro bloco, evasão, busca ouvir a percepção dos entrevistados sobre os motivos que levam ou poderiam levar à desistência do curso.

Finalmente, o quarto bloco, qualidade, que almeja ouvir a opinião dos entrevistados acerca da qualidade do curso através do NPS, uma provocação que busca que o entrevistado organize mentalmente os critérios que pensa compor um curso com qualidade.

Sendo assim, quando respondidas às questões propostas em cada um dos quatro blocos, os entrevistados, podendo ampliar suas respostas de acordo com as suas experiências e percepções, darão à entrevistadora, uma visão muito mais detalhada acerca das experiências vividas, percebidas e sentidas.

## **Participantes**

Para a entrevista, o tamanho da coleta das informações foi, inicialmente, de quatro alunos de cursos na modalidade e-learning, em três instituições diferentes. Os entrevistados, de ambos os sexos, três mulheres e um homem; e em diferentes faixas etárias, mulheres, cada uma com 25, 42 e 62 anos e um homem, de 43 anos, foram selecionados também a partir de suas experiências em cursos EAD, seja numa perspectiva mais fechada ou aberta, mais ou menos interativa, em diferentes segmentos do continuum entre repositório e e-learning. Dentre eles, há dois entrevistados que desistiram efetivamente de cursos online, e outros dois que identificaram vários pontos críticos de atenção, sejam nos cursos que frequentam atualmente, sejam no que já frequentaram.

## **Análise dos Dados Coletados**

Neste caso, para os dados recolhidos por meio da entrevista, usei a técnica de análise de conteúdo temática, seguindo a metodologia proposta por Bardin (2011). A análise de conteúdo, segundo Esteves (2006, p. 107), “é a expressão genérica utilizada para designar um

conjunto de técnicas possíveis para tratamento de informação previamente recolhida” Todos os critérios de validação foram observados, preparação das ferramentas de análise, leitura fluida, extração das unidades de sentido, categorização, índice de fiabilidade, categorização total do texto, quadro com análise de ocorrências e recuperação das unidades de sentidos por categoria até a elaboração da síntese significativa. Assim, juntamente com os critérios já discutidos anteriormente, assegurar-se-á a qualidade da análise de conteúdo.

### **Considerações Éticas**

Erlandson et. al. (1993, citado por Savenye, 2006), menciona direito à privacidade, confidencialidade, dano, decepção e informe de consentimento, como dispositivos que o investigador permaneça honesto. Croll (1986, citado por Savenye, 2006) aconselha que investigadores usem da boa-fé em seus estudos. Esta pesquisa observará além das premissas dispostas na carta ética da Universidade de Lisboa, o respeito pelas pessoas, conhecimento, valores democráticos e qualidade da investigação em educação.

### **CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

Dentro do contexto desta dissertação, as referências advindas das entrevistas enquadraram-se em quatro dimensões bastante distintas, cada uma com categorias e subcategorias próprias, estabelecidas, juntamente com suas definições operacionais, posterior e iterativamente. As dimensões foram denominadas como “didático-pedagógica”, “humana”, “interação” e “qualidade”, e cada uma delas apresentada e discutida a seguir. O “codebook” extraído do NVIVO com o quadro de categorização em suas relações hierárquicas e suas definições operacionais que se encontram no apêndice deste trabalho.

O grau de fiabilidade da categorização foi de 98,9% e o total absoluto de referências foi de 451, onde a dimensão de interação obteve 229 referências, humana, didático-pedagógica e qualidade, 114, 55 e 53, respectivamente.

#### **As Quatro Dimensões**

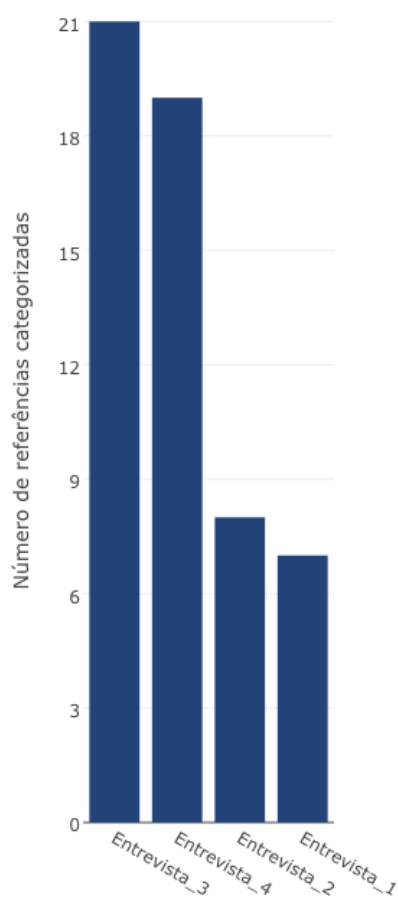
##### **Dimensão 1 – Didático-Pedagógica**

Definição - A dimensão didático-pedagógica explicita referências relativas tanto às práticas andragógicas quanto às práticas autorregulatórias, que constituem as duas categorias desta dimensão. A primeira diz respeito à percepção do aluno quanto às atividades propostas pelo professor, traduzindo-se em: aplicação prática, autonomia, necessidade de saber, relevância da aprendizagem e valorização da experiência (consideradas como subcategorias); e, a segunda, relativa às habilidades do aluno quanto ao planejamento, execução e avaliação das atividades por ele realizadas. (consideradas como subcategorias).

Incidência - Conforme Figura 10, esta dimensão foi identificada 55 vezes, representando 12,19% das referências totais presentes nos protocolos das quatro entrevistas.



## Dimensão Didático-Pedagógica



*Figura 10.* Número de referências à dimensão Didático-Pedagógica pelos quatro entrevistados.

### **Categoria - Práticas Andragógicas**

Três, dos quatro entrevistados, fizeram 12 referências à autonomia, sendo a subcategoria mais presente no texto das entrevistas. A relevância da aprendizagem ficou em segundo lugar, com oito referências. No quadro 4 apresento algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

## Quadro 4

*Algumas unidades de registro da categoria práticas andragógicas*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações – Unidades de Registro</b>	<b>Referências</b>
Autonomia	“Isso é uma coisa que te custa entrar, custa aprender, custa ver que a gente tem que buscar, a gente tem que se virar, que a gente tem que... a gente está a ...naquela ainda do presencial: sentar; o professor diz, explica, passa as orientações, né?”	12
Relevância da Aprendizagem	“Acho que favorável à minha aprendizagem é a atividade. O professor fala: “olha, escreva, dê exemplos, fale sobre isso e aquilo que você aprendeu nesse material”. Então isso contribui porque me faz ter que pensar sobre aquilo, né? Que foi proposto.”	8
Aplicação Prática	“Agora, quando você já tem isso aqui, você aprende que isso veio de algum lugar, então tem uma base de pesquisa. Então você aprende a buscar a informação. Hoje eu vou falar pra você, eu uso isso no meu dia a dia, no meu trabalho. Essa forma de refletir, de racionalizar e de buscar informação, eu uso no meu trabalho.”	4
Valorização da Experiência	“Acho que como positivo, ler o que o aluno, o outro colega escreveu é bom! Porque ele vai falar um pouco sobre a experiência dele, né?”	3
Necessidade de Saber	“Só que assim, nessa situação que a gente tá falando, se você tivesse essa explanação no começo do curso, da maneira como ela é e os objetivos, talvez eu já dissesse: “aliás, isso não vai me interessar porque não vai me levar a lugar nenhum”, né?”	2

**Análise da Categoria Práticas Andragógicas**

Seja na percepção do aluno ao realizar as tarefas ou presente nas práticas dos professores, os pilares da andragogia emergiram em muitos momentos durante quase todas as entrevistas. Entender o adulto com suas idiossincrasias facilita a transmissão do conhecimento

e o motiva a continuar. As duas categorias mais presentes durante as entrevistas foram a autonomia e a relevância da aprendizagem.

A primeira, trazida com frequência por causa da necessidade que o adulto tem de lhe ser confiada a responsabilidade do julgamento do que pensa ser o melhor para si, no seu processo de aprendizagem. A segunda, porque se está voltando a aprender nessa etapa da vida, quer ter um objetivo claro e assegurar-se de que as aprendizagens o levarão até o seu objetivo.

Os relatos mais importantes nesta categoria remetem e corroboram essencialmente a teoria da andragogia, anteriormente referida onde algumas práticas precisam estar presentes para tornar a aprendizagem significativa e motivadora para o aluno adulto. Tais práticas envolvem autonomia, relevância da aprendizagem, valorização de sua experiência, aplicação prática e automotivação.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas duas subcategorias mais persistentes, a autonomia e a relevância da aprendizagem.

### ***Autonomia***

Os relatos feitos quanto à autonomia têm frequentes referências às decisões que os alunos tomam de maneira independente, autogerindo-se, através da avaliação das escolhas que têm à sua disposição.

“eu nem respondia ao fórum; falava: “ah eu não tenho tempo de responder” e eu sabia que ia zerar ali... não tinha problema.”

Dizem também que na modalidade EAD são os alunos que buscam o seu conhecimento tendo que ir além do material disponibilizado no ambiente virtual e que, para

terem sucesso, devem abandonar a maneira como estavam acostumados a aprender, ou seja, sendo alimentados pelo professor, como é costume nas aulas presenciais tradicionais.

“Isso é uma coisa que te custa entrar, custa aprender, custa ver que a gente tem que buscar, a gente tem que se virar, que a gente tem que... a gente está a... naquela ainda do presencial: sentar, o professor diz, explica, passa as orientações.”

A liberdade e a própria flexibilização dos horários de estudo levam à necessidade de uma organização própria do tempo e objetivos fomentando a independência e capacidade de decisão autônoma. No discurso dos entrevistados, muitas vezes, as práticas de autonomia carregam um tom vitimista, como se o aluno fosse abandonado à mercê do que pode encontrar e entender sozinho, como nestes relatos:

“Isso é uma coisa que te custa entrar, custa aprender, custa ver que a gente tem que buscar, a gente tem que se virar”;

“Mas eu percebo que o curso online é muito por minha conta, né?”;

“... eles dão ali tipo o início e você... “olha, você começa a estudar esse material” e tenho que seguir sozinha com aquilo que foi dado: “eu te dou isso aqui e agora você se vira.”

“Porque você passa o dia inteiro conversando, pode sair, não tem horário, não tem falta, não tem questão de presença. Você só precisa entregar aquilo que tá na... no... como que fala? No... lá no material né, lá na atividade. Se você entregar aquilo, bem. Se você não entregar, ninguém vai te cobrar.”

### ***Relevância da Aprendizagem***

Os relatos feitos quanto à relevância da aprendizagem têm frequentes referências à importância e coerência das atividades propostas com os objetivos do curso. Trata-se de como

as atividades efetivamente contribuem para o desenvolvimento do aluno, acadêmica e profissionalmente.

Entre os entrevistados, todos em fase de conclusão do curso na modalidade EAD, a relevância das atividades foi referida muitas vezes, principalmente na tendência que tem a transpor as aprendizagens para as práticas profissionais, onde a relevância e a aplicação prática se confundem. Exatamente por entenderem ambas praticamente como sinônimas, ou seja, um curso relevante é quando tem aplicação prática ou fornece base para desenvolvimento de reflexões mais complexas acerca de um mesmo tema.

“Então, eu acho que... a melhor coisa, o reconhecimento maior não é o nome, o peso do nome, você estar fazendo um curso por fazer. Ah, tô lá... faço uma PUC, faço, sei lá, uma Unicamp, faço um... né? Mas você sentir que aquilo tá te ajudando e vai te ajudar, entendeu?”

“Acho que favorável à minha aprendizagem é a atividade. O professor fala: “olha, escreva, dê exemplos, fale sobre isso e aquilo que você aprendeu nesse material.” Então isso contribui porque me faz ter que pensar sobre aquilo, né? Que foi proposto.”

“... eu sei que o objetivo que eu me propus era atingir mais do que eu precisava; eu descobri coisas que eu não sabia, né? Maneiras de trabalhar que eu não sabia. Que isso hoje tá fazendo uma relevância no meu trabalho, no meu dia a dia.”

### **Categoria: Práticas Autorregulatórias**

Todos os entrevistados fizeram um total de 26 referências às práticas autorregulatórias, havendo um equilíbrio entre o percentual de incidência distribuídos em suas três subcategorias. Planejamento, execução e avaliação contaram com nove, oito e oito referências, cada uma, respectivamente. No quadro 5 apresento algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

Quadro 5

*Algumas unidades de registro da categoria práticas autorregulatórias*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações – Unidades de Registro</b>	<b>Referências</b>
Planejamento	“Porque primeiramente você tem que ter se organizar, pessoalmente; você tem que ter os horários dentro daquilo que você se organizou pra fazer o acompanhamento desse curso. Se propor dentro daqueles horários.”	9
Execução	“Olhava o vídeo de novo. Então eu olhava o vídeo umas 3, 4 vezes, assim. De passo a passo, parava, daí eu ia e voltava.”	8
Avaliação	“Será que eu tô aprendendo alguma coisa ou só tô respondendo isso aqui só pra ter o tal do diploma?”	8

### **Análise da Categoria Práticas Autorregulatórias**

Para uma melhor experiência do usuário em e-learning, Zimmerman (2013, citado por Ávila, Frison e Simão, 2016), diz que boas experiências em e-learning estão intrinsecamente ligadas à capacidade do designer instrucional em dar apoio às habilidades autorregulatórias. Tais habilidades presentes em três diferentes fases, planejamento, execução e avaliação, incluem algumas capacidades do aluno, dentre elas, fazer um planejamento estratégico, orientar-se às metas, procurar por ajuda quando necessário, observar-se, avaliar-se, refletir e adaptar-se.

Sabe-se, sobretudo, tudo o que está envolvido no planejamento do designer instrucional para que o curso atinja seus objetivos, do planejamento didático, linha pedagógica e estrutura de conteúdos e interações ao nível de colaboração entre os participantes e interação com objetos de aprendizagem. Contudo, para que a experiência possa

ser ainda melhor, esse apoio e potencialização das habilidades autorregulatórias devem ser igualmente priorizados.

Os relatos mais importantes nesta categoria remetem e corroboram essencialmente a presença da autorregulação nas práticas dos alunos nessa modalidade.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas três subcategorias, igualmente persistentes na totalidade das entrevistas, planejamento, execução e avaliação.

### ***Planejamento***

Os relatos feitos quanto ao planejamento têm frequentes referências ao planejar de uma tarefa, suas expectativas, sua análise, recursos, objetivos e plano de ação.

“Então acho que sim, é você ter claro qual é a tua proposta de aprendizado; o que você espera daquilo e saber exatamente qual é a tua proposta de trabalho, dentro da plataforma. É você traçar isso.”

“Então, qualquer dúvida que eu tenha, eu preciso procurar, tentar sanar a minha dúvida, ou talvez perguntar para alguma outra pessoa.”

“Na verdade, a organização do aluno, ao meu entendimento, é imprescindível. Por quê? Se o aluno não se organiza, não consegue estudar dentro do tempo necessário aquilo que ele precisa fazer.”

### ***Execução***

Os relatos feitos quanto à execução têm frequentes referências à escolha de estratégias, cognitivas ou metacognitivas para atingir os objetivos.

“Mas aí eu tento fazer isso: tento pegar como é que vai fazer, o que que eu fazia? Eu ia pro YouTube!”

“... eu mudei a minha estratégia em função da dificuldade que eu tive por causa da língua.”

“Eu durmo mais tarde, eu durmo pouco pra poder fazer o que e necessário pro curso.”

## **Avaliação**

Os relatos feitos quanto à execução têm frequentes referências à análise da relação entre planejamento, expectativas e resultado obtido. Também estão incluídas aqui as habilidades do aluno em refletir sobre suas práticas.

“nossa, é... é tão vago, né? Fico, às vezes, fico me perguntando... se isso... se eu realmente estou aprendendo alguma coisa.”

“a teoria foi muito mais superficial, muito mais rasa, teve uma abrangência muito mais técnica, mas, estava dentro da minha área, óbvio! Mas assim, muito mais rasa, eu aprendi pouco, né? Muito, muito modular.”

“Nossa! Foi difícil!”, mas foi maravilhoso também.”

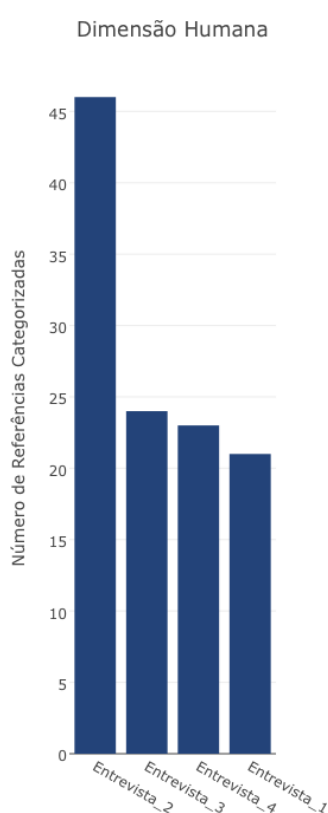
## **Dimensão 2 – Humana**

Definição - A dimensão humana explicita referências relativas tanto ao background do aluno, quanto aos seus sentimentos, acerca das suas diversas experiências vividas ao longo do curso ou cursos, emergentes das entrevistas, que constituem as duas categorias desta dimensão. A primeira diz respeito ao histórico e experiências dos alunos em cursos EAD até o presente momento, sua visão acerca da aprendizagem na modalidade EAD e/ou menções acerca de uma contextualização socioeconômica (consideradas como subcategorias); e, a



segunda, relativa aos sentimentos emergentes dos alunos quanto à sua experiência em cursos nesta modalidade, como pertencimento, automotivação, confusão, estresse, frustração, ansiedade, isolamento social, procrastinação, apoio familiar, solidão, pressão familiar, validação e isolamento. (consideradas como subcategorias).

Incidência - Conforme Figura 11, esta dimensão foi identificada 114 vezes, representando 25,27% das referências totais presentes nos protocolos de todas as quatro entrevistas.



*Figura 11.* Número de referências à dimensão Humana pelos quatro entrevistados.

## **Categoria – Background**

Todos os entrevistados fizeram um total de 46 referências ao background, dentre as quais, visão EAD foi a subcategoria mais presente com um total de 35 referências. Histórico ficou em segundo lugar, com 09 referências. No quadro 6 apresentamos algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registo”, por subcategoria.

Quadro 6

---

*Algumas unidades de registo da categoria Background*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Visão EAD	<p>“E aí eu disse que nunca mais ia desistir de estudar em ensino à distância, porque presencial, sem condições. É mais difícil, né?”</p> <p>“E, claramente o curso à distância ele requer de você muito mais, na minha opinião, comprometimento, organização, muito mais empenho do que um curso que não é a distância.”</p>	35
Histórico	<p>“A minha vivência, assim, experiência como aluna de EAD, começou quando eu fui fazer o curso de corretagem. E aí eu me apaixonei!”</p> <p>“Ok, a minha experiência ela data de uns 5 anos ...5 anos pra cá, mais ou menos. Eu comecei a ter contato com o universo EAD, através dos MOOCS.”</p>	9
Contexto socioeconômico	<p>“... se você não tem condição financeira pra manter uma internet de qualidade, você vai ter dificuldade.”</p> <p>“Se eu tivesse uma outra situação financeira e eu tivesse que me manter pra eu poder pagar um curso e fazer um curso pela internet, provavelmente talvez eu nem conseguiria fazer.”</p>	2

---

**Análise da Categoria Background**

A categoria Background compreendeu três aspectos importantes como a visão EAD, onde os alunos relataram o que percebem, sentem ou acham da modalidade EAD; o histórico, onde falaram de suas vivências e experiências nesse contexto; e o contexto socioeconômico, onde um dos entrevistados aponta as questões relativas ao acesso das pessoas a infraestrutura adequada para a vivência nesse ambiente digital. As duas categorias mais persistentes durante as entrevistas foram a visão EAD e o histórico dos alunos.

Em visão EAD, os entrevistados frequentemente compararam o ensino presencial ao ensino à distância, abordando os desafios do segundo, a necessidade de adaptação e disciplina, assim como suas facilidades, tais como flexibilidade e liberdade.

Em histórico, três dos quatro entrevistados demonstraram vasta experiência na modalidade EAD, ora como alunos, em mais de um tipo de curso a distância, ora como e-tutores.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas duas subcategorias mais persistentes, visão EAD e histórico.

### ***Visão EAD***

Os relatos feitos quanto ao histórico têm frequentes referências à visão do aluno ou seu conjunto de crenças acerca de cursos na modalidade EAD ou e-learning.

Um dos entrevistados tem a percepção de que o curso a distância sofre preconceito da sociedade, pessoal e profissionalmente, por, supostamente, não ter a mesma qualidade do ensino na modalidade presencial.

“Uma das coisas que eu acho extremamente relevante colocar: as pessoas têm a tendência a desvalorizar a questão de ser à distância porque “ah, não tem conhecimento, não busca, não tem, né, de repente a valorização necessária.”

Todos os entrevistados julgam que os cursos na modalidade EAD demandam muito mais do aluno do que a modalidade presencial, requerendo mais organização e disciplina. Ao relatarem isso, os entrevistados não têm a percepção clara de que as suas habilidades autorregulatórias são grandemente responsáveis por sua permanência no curso, ou seja, sua capacidade de planejar, escolher estratégias, e avaliar ou refletir sobre tudo o que fazem o tempo todo. Parecem perceber melhor as práticas andragógicas e seu impacto na sua motivação.

“E, claramente o curso à distância ele requer de você muito mais, na minha opinião, comprometimento, organização, muito mais empenho do que um curso que não é a distância.”

“Diferentemente do que se vende como um curso EAD... “ah você usa seu tempo vago; você faz no teu tempo certo; você...” Mentira! Isso não funciona, isso não é assim. Então é, você vive muito mais tempo em função daquilo, porque você quer tirar o máximo possível.”

A percepção de um dos entrevistados quanto à adaptação a modalidade EAD, chega a atribuir ao modelo de estruturação do curso, a adaptação do aluno, ao invés das suas habilidades autorregulatórias.

“O curso à distância não é pra qualquer pessoa, têm pessoas que se adaptam; têm pessoas que não se adaptam. Então depende muito do modelo.”

O relato de outra entrevistada descreve exatamente a situação oposta à da anterior, exibindo sua maior consciência acerca das próprias habilidades autorregulatórias.

“Ah, mas se fosse presencial você conseguiria aprender tudo isso? Duvido, eu acho que não. Porque o EAD, ele levou a gente pra um outro patamar de dificuldade. E é esse patamar que você acaba explorando. Se você aprender a explorar isso de uma maneira correta, você vai superar as suas dificuldades, as suas adversidades, assim, a evasão ela passar a estar em segundo plano, você não vai mais pensar em evadir. Você entendeu? Porque, o que é a

evasão? Evasão é uma dificuldade que você tem, em algum momento, por alguma coisa. Você só evade de alguma situação quando você se vê ali confrontado, sem saber uma resposta.”

Sendo assim, apesar da vasta experiência em EAD de ambas as entrevistadas, inclusive, tendo atuado como e-tutoras em diferentes instituições de ensino, seus níveis de consciência metacognitiva são bem distintos.

Outro aspecto relevante é que a comparação entre as modalidades presencial e EAD está muitíssimo presente nos relatos dos entrevistados. Normalmente, argumentam como estudar na modalidade EAD é mais desafiador ou mais difícil. Um entrevistado fala, inclusive, da experiência imersiva que estudar na modalidade EAD é.

“... mas por outro lado também, você não se desconecta da sala de aula. Não é como um ensino presencial em que você está em uma sala de aula e você sai, vai embora pra casa, pega um ônibus, pega teu carro e se desliga daquilo. Nesse modelo de ensino você nunca se desliga. Então aquilo está sempre vivendo ali, vivo pra você! Então as emoções, as indagações, as questões... elas estão sempre ali, 1 hora da manhã, 2 horas da manhã... né, então isso é uma coisa que a gente vive, respira o estudo. Coisa que no ensino presencial você não tem.”

“A gente sabe, depois de passar por alguns cursos aí, fazendo cursos EAD... é muito mais trabalhoso em um curso EAD do que em um curso presencial. A dedicação tem que ser muito maior! A gente tem que ficar ligado, antenado muito mais tempo.”

Outro entrevistado fala sobre as expectativas de alguém acostumado na modalidade presencial, porém, ainda não ajustado na modalidade a distância, acerca das diferenças nas interações com os professores.

“Só que a pessoa, ela não tá acostumada com ensino EAD, ela tá acostumada com ensino presencial. O professor vai, senta-se do lado, passa a mão na cabeça, olha no olhinho dele, conversa e tal, não sei o que... Aí o cara fala: “p\*\*\*\*”, esse cara não me responde; esse

cara não me liga; esse cara não me dá resposta! Aí já tô p\*\*\* da vida porque não sei o que, porque na na na”, e o professor vem e dá uma descarregada em cima dele: “oh, o que você tinha que ter feito era isso, não era aquilo.” aí o cara fala: “opa! Pera lá, eu já tô p\*\*\* da vida, o cara vem ainda me dá uma c\*\*\*\*\* (brigada)?!”, né?”

São vários os desafios do e-learning, segundo Gomes (2005), especialmente para as instituições deslizarem no continuum dentre EAD e e-learning em direção ao último. Durante um dos relatos, surgiu o questionamento de que quanto mais estruturado e fechado um curso na modalidade EAD, na base do continuum entre EAD e e-learning, maior a preocupação da instituição com investimento em layout e UI, como se fosse uma forma a se compensar a ausência maior de interações síncronas.

“Então, talvez, o objetivo de ter ali um aspecto visual melhor é pra compensar essa falta de sincronicidade, tá.”

### ***Histórico***

Os relatos feitos quanto ao histórico têm frequentes referências à formação prévia do aluno, suas atividades profissionais e conhecimento prévio.

O universo de entrevistados acumula vasta experiência em cursos na modalidade EAD e e-learning tornando-o muito competente para analisar as questões acerca do tema. A subcategoria também demonstra a qualidade técnica e experiência dos entrevistados.

“Ok, a minha experiência ela data de uns 5 anos... 5 anos pra cá, mais ou menos. Eu comecei a ter contato com o universo EAD, através dos MOOCS. Então, os meus primeiros cursos foram através da plataforma.”

“Depois eu tive uma outra experiência, numa outra plataforma, na ODX, também na mesma situação. Só que ali o meu objetivo não era terminar o curso, era só entender o que a plataforma trazia.”

“E... aí depois disso, ou no meio disso, eu acabei indo fazer uma pós na área de docência superior na Instituição B, EAD, e também como eu já tinha uma base ali em relação ao que eu esperava...”

“Bom, a princípio eu trabalhei, frequentei curso à distância porque eu trabalhava numa instituição à distância como tutora.”

### **Categoria Sentimentos Emergentes**

Todos os entrevistados fizeram um total de 68 referências aos sentimentos emergentes, dentre os quais, pertencimento, automotivação, confusão, estresse, frustração, ansiedade, isolamento social, procrastinação, apoio familiar, solidão, pressão familiar e validação.

As subcategorias mais persistentes foram sentimentos de pertencimento, automotivação e confusão.

No quadro 7 apresentamos algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

#### **Quadro 7**

---

#### *Algumas unidades de registro da categoria Sentimentos Emergentes*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Pertencimento	“E esse grupo do mestrado, pra mim, foi imprescindível. O que acontece durante esse período? Você está conectada com pessoas com o mesmo objetivo que você. Pronto! Você estando conectada com pessoas com o mesmo objetivo que você, já é um grande caminho pra que você não se desconecte do foco principal, o	18

---

---

	estudo.”	
Automotivação	<p>“Escolhi o mestrado à distância pela situação, pelo mestrado, pelo tema que tinha tudo a ver com o que eu queria fazer.”</p> <p>“Mas é um caminhar longo e é isso que você tem que ter em mente. É um caminhar longo, mas que, como outros, estamos ultrapassando. A fortaleza! Você vai conseguir vencer isso.”</p>	14
Confusão	<p>“Não tava claro?! Me parece que não tava claro as instruções não estavam bem claras. Talvez o roteiro não tenha sido suficiente.”</p>	9

---

### **Análise da Categoria Sentimentos Emergentes**

A categoria sentimentos emergentes compreendeu os aspectos emocionais impactantes na metacognição e cognição, conforme previamente referidas em funções conativas da aprendizagem. Os sentimentos e emoções “têm uma influência dominante em todo o processo complexo da aprendizagem humana” (Fonseca, 2014, p. 242). Sendo assim tais sentimentos observados durante os processos de aprendizagem o impactarão de maneira importante.

A subcategoria pertencimento teve 18 referências e esteve presente no discurso de todos os entrevistados, sem exceção, sendo exibido como um dos fatores-chave na continuidade dos entrevistados em seus cursos.

Automotivação e confusão apareceram em segundo lugar e terceiro lugares, com 14 e 9 referências, respectivamente.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nessas três subcategorias mais persistentes.



## ***Pertencimento***

Os relatos feitos quanto ao histórico têm referências explícitas ao sentimento de fazer parte, criar um vínculo com as pessoas e poder interferir na rotina e nos rumos de uma tarefa e do grupo.

“E aí a gente passou a se conhecer! Mesmo que fosse assim em vídeo, né? Enfim..., mas a gente desenvolveu uma relação, e isso é uma coisa que eu lembro que Professor F falava muito de ter essas conexões. Ele tem que buscar essas relações com os outros estudantes.”

Assim, com base no que disse o entrevistado, ressaltamos a importância de compartilhar expectativas, frustrações, informações e buscar ajuda num ambiente onde o aluno se sente acolhido o suficiente até para desabafar.

“Compartilhar, né? A gente compartilhava as dúvidas, compartilhava o que não sabia, ajudava os colegas, né? Lembrava: “oh, tem que fazer isso”; “tem que entregar tal coisa”. E também tinham momentos que a gente se desabafava, né? Então ele servia de desabafo.”

A palavra vínculo esteve muito presente dentre os entrevistados ao relatarem as interações em grupo.

“Além da gente conversar e se conhecer, a gente criou um vínculo! Esse vínculo ficou muito menos formal, ficou informal.”

Percebe-se que o sentimento de pertencimento do aluno também se dá com a sua instituição, presente até no simples ato de acessar a plataforma da universidade com login de aluno e identificar num mar de logos, o de sua instituição.

“... que você já cria um vínculo com aquilo, você já cria um vínculo com aquela imagem, né? da Instituição A. Então você passa a enxergar, inclusive, essa Instituição A com uma coisa sua, né? Você absorve aquilo como seu.”

O professor também se torna responsável pelo sentimento de pertencimento criado no aluno, formando um vínculo. Um dos entrevistados pontuou seu sentimento durante uma aula síncrona.

“Então, emocionalmente, pelo aspecto afetivo e emocional, cria-se um vínculo, muito forte, né? Tanto que as aulas dele eram superlotadas, assim... cheias de pessoas, né? As pessoas aderiam às aulas. Exatamente porque é... talvez essa necessidade de estar dentro de um curso e falar eu pertenço, eu tô aqui, eu também sou aluno... “Professor, queria saber de você,” e tal. Então, é uma coisa que, na minha opinião, tem muito... mexeu comigo.”

Uma vez criado o vínculo com os pares, o aluno toma sua parcela de responsabilidade e sente-se comprometido com seu grupo.

“Se a proposta é: um trabalho em grupo, você tem que estar ali presente e dar a sua participação sim! Não dá pra deixar isso nas costas das pessoas.”

### ***Automotivação***

Os relatos feitos quanto ao histórico têm referências explícitas ao ato de motivar a si mesmo com estímulos internos para alcançar seus objetivos.

Um dos entrevistados atribuiu sua capacidade de automotivação ao sonho do diploma.

“Sonho. É um desejo. Você... eu sou uma pessoa que é muito difícil eu entrar numa coisa que pra mim foi muito sonhada e desejada e desistir. A primeira coisa, a motivação principal é sonho, é desejo. Desejo de concretizar, de ter um título, de falar “Olha, sabe, é o que eu queria fazer.”

A mesma entrevistada, apesar de falar como falta de suporte como fator potencializador do sentimento de evasão, ela diz que é necessário renovar os votos com o compromisso do que se quer, vindo de dentro do aluno.

“Então, no curso online eu acredito que as pessoas desistam principalmente por essa falta de suporte, de incentivo... precisa vir de dentro mesmo: você precisa querer o seu diploma!”

Para ela administrar-se é fundamental.

“... então você precisa querer, muito! Você precisa trabalhar muito essa sua mente. Porque senão qualquer coisa faz você sair da frente do computador, largar aquele curso ali, e viver!”

Outro entrevistado deu destaque à importância de objetivos claros.

“Mas nunca pensei em largar, em abandonar! Né? Não era esse o objetivo.”

### *Confusão*

Os relatos feitos quanto ao histórico têm referências explícitas quanto ao estado do que é desordenado e com falta de entendimento.

A confusão, presente em 75% dos relatos, por causa da falta de entendimento, é um fator importante na possibilidade de seguir em frente, segundo um dos entrevistados, podendo levar a sentimentos negativos e bloqueios.

“Aí tu ficas parado: sigo ou não sigo; vou ou não vou; pra que lado eu vou?”

“Não tava claro?! Me parece que não tava claro as instruções não estavam bem claras. Talvez o roteiro não tenha sido suficiente.”

“Aí assusta, né. Tudo aquilo que assusta, que não entenda direito, que não vai funcionar; isso aí te leva a cair fora.”

A qualidade do material ou objeto de aprendizagem é fundamental para que o aluno possa executar a atividade até o final sem maiores questionamentos, talvez prevendo más interpretações, prevenindo-as.

“Se você tiver preguiça de ler o material, você escuta o que o professor está falando em áudio. Eu acho vago. É vago pra mim.”

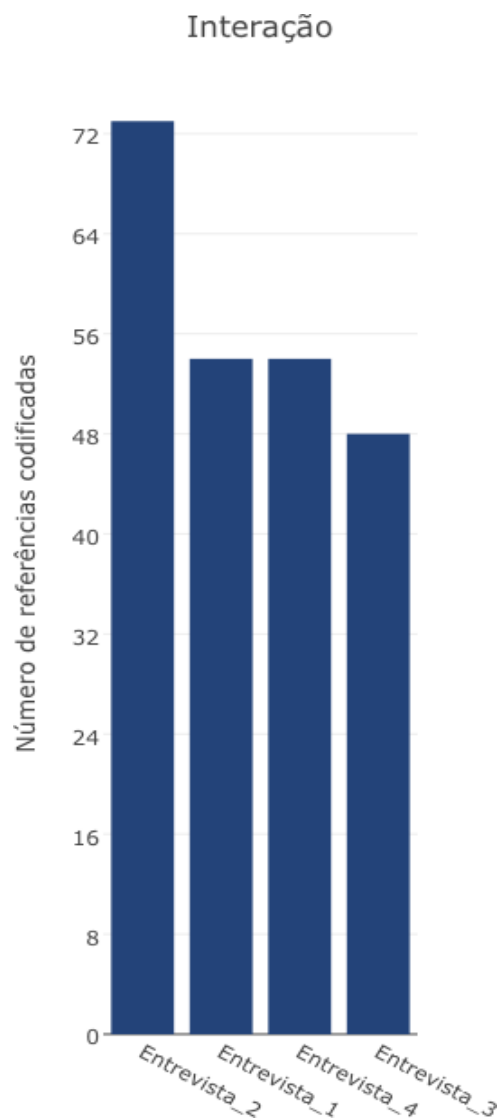
Um dos entrevistados relatou que a maneira como se faz avaliação nas questões de múltipla escolha gera dúvidas.

“... isso gera mais dúvida do que eu tinha antes.”

### **Dimensão 3 – Interação**

Definição - A dimensão interação explicita referências relativas às diversas interações realizadas entre o aluno e outros elementos envolvidos no e-learning como os professores, o conteúdo, a instituição, colegas e máquina, tanto hardware como software.

Incidência - Conforme Figura 12, esta dimensão foi identificada 229 vezes, representando 50,77% das referências totais presentes nos protocolos de todas as quatro entrevistas.



*Figura 12.* Número de referências à dimensão Interação pelos quatro entrevistados.

### **Categoria – Interação Aluno-Máquina**

Todos os entrevistados fizeram um total de 76 referências às interações realizadas entre o aluno e a máquina, dentre as quais, usabilidade, layout-design, bem-estar e ergonomia foram as mais persistentes. O destaque dentre as subcategorias ficou com usabilidade, que

obteve um total de 15 referências. No quadro 8 apresentamos algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

Quadro 8

---

*Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Máquina*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Usabilidade	“...levei um mês pra me adaptar: metodologia do curso; como é que ia funcionar, que era diferente do que eu tava acostumada, né?”	15
Layout-Design	“Então, à princípio, eu ficava perdida, né? De ver aquele tanto de mensagem, de direito, (...) então você ficava assim meio que perdida.”	11
Bem-estar e Ergonomia	“... Ah tenho que levantar, fazer alongamento. Tenho que fazer alongamento da cervical. Acho que isso, tem umas coisas que bem complicadas, assim. Tanto é que esse trabalho agora que eu tô fazendo, eu fico muitas horas escrevendo... aí eu paro, ando pela casa.”	9

---

### **Análise da Categoria Interação Aluno-Máquina**

A categoria Interação Aluno-Máquina subdividiu-se em 11 subcategorias, a saber: usabilidade, layout-design, bem-estar / ergonomia, organização, AVA, integração entre plataformas, identidade visual, mobilidade, falhas técnicas, literacia digital e navegabilidade.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas quatro subcategorias mais persistentes, usabilidade, layout-design, bem-estar / ergonomia.

## *Usabilidade*

Os relatos feitos quanto à usabilidade fazem referência quanto à facilidade ou dificuldade de utilização de um espaço digital.

Metade dos entrevistados sentiu a falta de usabilidade das plataformas utilizadas para acesso ao conteúdo.

“... eu senti muita dificuldade no início em relação a me situar na plataforma, exatamente porque eu tinha apenas... é, eu tinha um modelo de plataforma na minha cabeça que era bem intuitivo e essa não era tão intuitiva assim.”

“Todas as plataformas têm essa falta de usabilidade. Na realidade essa foi a minha adaptação de um mês: aonde que eu clico; aonde que eu acho isso; aonde que eu clico aqui; onde é que eu... sabe? Na realidade assim... não depende de ter uma expertise em informática, né? Tu podes até ter uma expertise... tu entras num curso EAD, tu entra numa plataforma, tu vai (...) às vezes tu tem uma facilidade, assim, de ir clicando... clica em tudo, vê tudo, né? Mas tem gente que não faz isso. Eu sou um pouco assim... Mas muitas vezes eu pedi ajuda pra você: “como é que eu chego lá?”; “como é que eu consigo isso?”

A outra metade teve facilidade e considerou a plataforma fácil de usar.

“Eu não tive dificuldade, foi supertranquila...”

“Sim, tive facilidade.”

Um dos entrevistados, contudo, comentou que um ambiente virtual que tenha melhor apresentação e aspecto visual e que seja mais interativo poderá ter uma maior usabilidade, já inserindo no conceito de usabilidade elementos de design, layoutação e interatividade.

“Vamos pegar duas plataformas que a base é a mesma, que a apresentação é diferente e, se você tem um aspecto visual, uma interação, uma facilidade, isso ajuda!”

### *Layout-design*

Os relatos feitos quanto ao layout e design tiveram referências explícitas quanto à disposição das funcionalidades no dado ambiente digital.

Um dos entrevistados relatou a dificuldade de acessar o local AVA dentro do universo gigante da universidade, tendo que ir de página em página até achar o acesso, o que causa confusão e frustração.

“Mas não, não muito positivo, mas assim, quando você entra na plataforma, você tem que entrar dentro da instituição. A instituição é muito grande, então ela... ela oferece várias formas de você entrar dentro da plataforma e você tem que entrar dentro, especificamente, na sua, no seu grupo lá, que seria, no caso, a Instituição A, que é nosso caso. Então, a princípio, eu ficava perdida, né? De ver aquele tanto de mensagem, de direito, (...) então você ficava assim meio que perdida.”

Um dos relatos descreve o ambiente como algo apenas simples e organizado, não sendo nem atraente, nem motivacional, mas ok.

“... todo o restante é bem organizado pra você conseguir fazer o curso; visualizar as suas notas; verificar lá a questão financeira, né? Dos pagamentos... é tudo bem organizadinho... eu acho que é apenas organizado. Não acho que é atraente, motivacional nem nada do tipo assim não... mas acho bem... ok, né? Uma coisa “Ok.”

O layout e design dos ambientes causaram para dois entrevistados estranheza inicialmente, sendo assim, poderia inferir que não foi realizado em tal ambiente um trabalho de UX, onde com *feedback* orientado para o usuário, um redesenho das disposições das funcionalidades seriam mais intuitivos para o aluno. Lembrando que “a percepção, ação, motivação e cognição do usuário se integram para formar uma história memorável e coerente: chamada “experiência do usuário.” Esse processo suscita respostas emocionais, que



determinam em grande parte se a experiência será considerada positiva ou negativa.

(Wikipédia, 2019).

De acordo com os relatos, essas experiências nem sempre são positivas, sendo o sucesso do aluno resultado de persistência e automotivação, ao invés de resultado de observação de usuários interagindo com a plataforma numa fase de teste do ambiente com *feedback* para melhorar a sua experiência.

“O “Moodle” era um pouco diferente do “Blackboard”; até entender como funcionava... como eu tenho uma parte lógica muito forte, eu gastei mais tempo entendendo como funcionava, do que trabalhando.”

Um dos relatos aponta para o fato de que é importante situar-se no curso podendo utilizar-se de indicadores relevantes que o façam compreender sua posição, seu status dentro dele.

“Então, assim, numa plataforma onde você tem ali, as disciplinas, as notas, o que você já fez, o que você não fez. Você já tem um histórico prévio ali. Quanto falta pra você atingir tal objetivo; quanto falta pra você chegar numa determinada fase; quanto falta pra você fazer isso.”

### ***Bem-estar e Ergonomia***

Os relatos feitos quanto ao bem-estar e ergonomia fizeram referências explícitas às questões relacionadas à saúde física do aluno e seu bem-estar.

Um dos relatos apontou para a necessidade de intervalos para hidratação e alongamentos devido à quantidade de horas passadas na frente do computador.

“E aí eu aprendi, depois que eu tive um monte de problema na cervical, que nesses momentos a gente deve, é importante a gente fazer alguns alongamentos, né? Porque a gente

fica muitas horas sentada numa posição com a cabeça, por exemplo, assim, né? Então é importante depois pegar e colocar ela pro outro lado pra “lubrificar”, vamos dizer assim, aquela articulação que ficou esmagada, né? Porque tu ficaste assim. Então isso é a minha fisiatra que eu tive muitas sessões, né, então ela sempre me, todos eles né? Fisioterapeutas também que eu outro problema. Tem que fazer alongamento!”

A mesma entrevista explicou a necessidade da adaptação dos óculos para poder prosseguir nos estudos, pois sentia muita dor e desconforto.

“E eu tinha um óculos bifocal, então como é que eu ficava?! Ela, a primeira coisa que quando eu entrei na sala e ela, eu amei que ela olhou pra mim, assim: seus óculos é bifocal.”

Eu: é. Ela: “como é que tu lê?” Eu: assim oh. Porque tu enxergas com ele aqui, então. Muito tempo com a cabeça aqui, claro! Depois eu morria de dor (...) aí hoje eu tenho um óculos pro computador.”

Metade dos entrevistados relatou enrijecimento da mão por manipulação do mouse por muitas horas e a necessidade de adaptar uma cadeira mais ergonômica. Um dos entrevistados atribuiu o clicar do mouse à sua dor nas costas.

“Isso foi uma coisa desgastante, fisicamente, ergonomicamente. Você não tá preparada... é... o ambiente da tua casa, você não se prepara pra ficar ali esse tempo na frente do computador. E aí vem a tensão, a tensão de você ter que finalizar, a tensão do tempo passando, a tensão de você estar usando o mouse, daquele mouse... você ter que procurar várias informações... Então, eu tive alguns probleminhas em relação à ergonomia, tive que adaptar uma nova cadeira, eu tive que colocar um novo mouse, sabe? Tive que fazer algumas coisas, porque teve um momento em que o meu braço, a minha mão começou a ficar enrijecida, né?”

“... então é muito tempo sentada... sinto muita dor nas costas. E eu tenho 25 anos, eu sinto muita dor nas costas, mesmo! E fora que eu também sinto, sabe o movimento da mão, de

mexer no mouse, de ficar rolando, né, o botãozinho do mouse, ou clicando... eu sinto muita dor no braço, direito...eu sinto dor nas costas.”

### **Categoria – Interação Aluno-Professor**

Todos os entrevistados fizeram um total de 44 referências às interações realizadas entre o aluno e o professor, dentre as quais, aulas síncronas e qualidade do *feedback* foram as mais persistentes.

No quadro 9 apresento algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

Quadro 9

---

*Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Professor*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Aulas Síncronas	“Sendo que um deles era o que sempre utilizava aula síncrona. O outro, era esporadicamente, marcava uma aula ou outra e tal, mas assim, é ..”	12
Qualidade do <i>Feedback</i>	“eu sinto que as respostas, elas são como se fossem automáticas, motorizadas, entendeu? Eu me sinto conversando com um robô. É um copia e cola.”	11

---

### **Análise da Categoria Interação Aluno-Professor**

A categoria Interação Aluno-professor subdividiu-se em 5 subcategorias a saber: aulas síncronas, qualidade do *feedback*, acesso e personalização, frequência de *feedback* e e-Moderação.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas duas subcategorias mais persistentes.

### *Aulas Síncronas*

As aulas síncronas fazem referência às aulas em tempo real, realizadas pelos professores ou e-tutores.

Todos os entrevistados falaram sobre a importância das aulas síncronas. Um dos entrevistados que inicialmente não aderiu à ideia das aulas síncronas por disponibilidade de horário, passou a assistir às sessões que foram gravadas e disponibilizadas no ambiente.

“... na minha opinião, marca a gente, marca porque você conhece, tem a oportunidade de rir, de brincar, de você ter a oportunidade de interagir naquele momento.”

“Porque era um horário ruim pra mim. E isso é uma coisa que eu disse pra Coordenadora: “eu não vou conseguir assistir. Só que não era obrigatório, né? Podia assistir depois, podia, ahm... tava gravado...”

Um dos relatos mais entusiasmados de todas as entrevistas foi quando o entrevistado relatou como o professor se colocava à disposição semanalmente, num determinado horário, para fazer atendimentos individuais remotamente.

“Mas eu achei fantástico! Ele até se disponibilizava semanalmente, num horário por Skype, né? Acho que eu nunca usei, mas... Ele tinha essa disponibilidade. Uma coisa muito importante.”

Um dos entrevistados ressentiu o conteúdo das aulas síncronas administrados pela instituição.

“Eu acho que é mais... é só uma explicação do que está no próprio material... é só... uma fala mesmo.”

Um relato foi sobre como interagir com o professor traz uma nova cor a aprendizagem, contrastando essa experiência com a de um atendimento sem interação humana, automatizado.

“Você participa, por exemplo, de uma aula síncrona e, vamos dizer, o professor tá dentro da casa dele, tá colocando ali o ambiente da vida dele. Você olha atrás você a foto do neto, da esposa, dos filhos, da biblioteca... você vê tudo aquilo, aquilo é diferente! Não tem preço aquilo! Aí você vai pro outro lado, tudo automatizado.”

### ***Qualidade do Feedback***

A categoria qualidade do feedback teve referências explícitas quanto à forma de uma devolutiva e ou a assertividade na resolução de dúvidas.

A entrevistada disse que a explicação dada pela professora à sua pergunta foi insuficientemente clara.

“Ela até disse o que ela queria, mas, ahm... porque que não disse isso mais claro antes?”

“... eu não entendi o que era pra fazer. E era uma coisa assim, ó, tipo: eu entendi que eu tinha que botar o que não tinha. E era pra botar o que tinha. Isso ela não conseguiu esclarecer.”

A qualidade da comunicação e ou a qualidade do *feedback* deixa os alunos inseguros.

“A falta de comunicação, a falta de ter respostas, né? É... é tudo muito distante, é tudo muito vago, eles disponibilizam o material e é aquilo.”

O aluno diz perceber respostas em massa enviadas pelo professor, despersonalizando aquele atendimento, aumentando a distância transacional. Conforme citado anteriormente, quanto maior a percepção da presença da tecnologia mediadora, quanto mais a tecnologia

aparecer ou se fizer notada, maior a sensação de distância do aluno em relação ao professor. (Tori, 2010, pp. 103).

“Aí você envia uma mensagem pro professor tentando... perguntando alguma coisa dentro da plataforma. E aí o professor ele te responde! Só que, é... eu sinto que as respostas, elas são como se fossem automáticas, motorizadas, entendeu? Eu me sinto conversando com um robô. É um “copia e cola.”

### **Categoria – Interação Aluno-Aluno**

Todos os entrevistados fizeram um total de 42 referências às interações realizadas entre o aluno e o(s) seu(s) colega(s), dentre as quais, redes sociais e cooperação, as mais persistentes.

No quadro 10 apresento algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

Quadro 10

---

*Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Aluno*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Redes Sociais	“Sendo que um deles era o que sempre utilizava aula síncrona. O outro, era esporadicamente, marcava uma aula ou outra e tal, mas assim, é. ”	16
Cooperação	“eu sinto que as respostas, elas são como se fossem automáticas, motorizadas, entendeu? Eu me sinto conversando com um robô. É um copia e cola.”	11

---

## **Análise da Categoria Interação Aluno-Aluno**

A categoria Interação Aluno-aluno subdividiu-se em 05 subcategorias, a saber: redes sociais, cooperação, fórum, relações políticas e plataforma.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas duas subcategorias mais persistentes.

### ***Redes Sociais***

As aulas síncronas fazem referências explícitas quanto ao agrupamento espontâneo de grupos de alunos em redes sociais.

Três dos entrevistados fizeram vários relatos acerca da importância do grupo criado em rede social WhatsApp como fator muito importante tanto para troca de informações e experiências na resolução de tarefas e em trabalhos colaborativos quanto para balização de progresso dos trabalhos até apoio moral.

“Muito porque hoje em dia com o WhatsApp a gente faz miséria, né? Então não tem como não (...) a gente se comunicava diariamente! Interagia quase que diariamente. E isso foi muito importante.”

“... se não fossem os colegas, a gente tem um grupo no WhatsApp, nós montarmos um grupo, nós fazermos um grupo fora dali da plataforma, isso talvez teria sido um grande empecilho pra mim.”

“... naquele momento uma colega mandou mensagem para que nós fizéssemos um grupo. E aquilo, na minha opinião foi uma das melhores coisas que a gente fez.”

“... eu não conseguiria me ver nesse mestrado se não tivesse esse grupo. Sinceramente, eu estaria louca, desesperada porque eu acho que foi essencial pra gente.”

Um dos relatos apontou a ferramenta como a única para comunicação com os colegas.

“É só lá que eu tenho contato com eles (os colegas).”

### ***Cooperação***

A subcategoria cooperação teve referências explícitas a uma ação de ajuda entre alunos para alcançar objetivos comuns.

Independentemente da maneira como a comunicação acontecia, de acordo com os relatos, a cooperação, no sentido de ajuda mútua, esteve presente no discurso da metade dos entrevistados.

“Se a gente não tivesse esse grupo de apoio, a gente podia desistir! Quantas vezes a gente ficava: “gente, o que que nós temos que fazer?”; “gente, o que que é isso?! Não tô entendendo.”

“Esse apoio, que é necessário: que o aluno tem que buscar esse apoio nos colegas; porque é onde a gente se vincula, né? No curso... vai se ajudando...”

“... tem essa coisa positiva de você ter ajuda dos outros colegas e tal, e dentro do que você falou dessa questão da interface ali; eu tive dificuldades, mas fui ajudada por uma colega.”

### **Categoria – Interação Aluno-Conteúdo**

Todos os entrevistados fizeram um total de 40 referências às interações realizadas entre o aluno e o conteúdo, dentre as quais, estrutura do curso e critérios de avaliação, as mais persistentes.



No quadro 11 apresento algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

Quadro 11

---

*Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Conteúdo*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Estrutura do Curso	“Ele saiu ali do AVA, do Moodle e foi pra outro ambiente e num ambiente super dinâmico e interativo.”	11
Critérios de Avaliação	“Na disciplina da Professora G, por exemplo. .isso tava claro, tava explícito! Já não tava tão explícito, nas demais disciplinas.”	08

---

### **Análise da Categoria Interação Aluno-Conteúdo**

A categoria Interação Aluno-conteúdo subdividiu-se em 10 subcategorias, a saber: estrutura do curso, critérios de avaliação, efetividade das atividades, colaboração, manutenção do conteúdo, interatividade, repositório, criação, ética e feedback imediato.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas duas subcategorias mais persistentes, estrutura do curso e critérios de avaliação.

#### ***Estrutura do Curso***

As referências acerca da estrutura do curso contam com relatos explícitos quanto à maneira com que o curso é dividido e planejado.

Professores com uma abordagem mais construtivista valem-se da liberdade de utilizar estruturas flexíveis, em diferentes plataformas, como maneira de desafiar os alunos em novos ambientes digitais, explorando seus potenciais.

“Ele saiu ali do AVA, do Moodle e foi pra outro ambiente e num ambiente super dinâmico e interativo... é apaixonante, né?”

Outros relatos descrevem um ambiente de repositório apenas com nenhuma interatividade, num modelo mais tradicional instrucional.

“Mas às vezes eu acho que eles colocam muita informação, sabe? É então assim eu tenho... eles dividem o semestre em dois blocos, e aí eles colocam algumas matérias, algumas atividades.”

“Nessa plataforma nós tínhamos a interação do tutor apenas pra corrigir o trabalho. Então tudo era pronto.”

### ***CrITÉRIOS de Avaliação***

A subcategoria critérios de avaliação contou com referências explícitas quanto a processos avaliativos e rubricas.

Um relato foi sobre a variação de clareza no estabelecimento de rubricas dependentes do professor.

“Na disciplina da Professora G, por exemplo... isso tava claro, tava explícito! Já não tava tão explícito, nas demais disciplinas. Tava ali de uma forma, vamos dizer, não tão clara.”

Um dos entrevistados relatou a importância da rubrica anteceder a execução das atividades.

“... é premissa que a rubrica estivesse lá disposta; na primeira aula! E elas não estavam. Na grande maioria das vezes... A gente só tinha isso lá na frente... depois que saiu a

nota, aí a nota vinha acompanhada da rubrica. Aí você fala: “tá, agora não adianta mais! Agora eu não sei onde eu quero chegar.”

O entrevistado avalia a imparcialidade do professor ao atribuir as notas.

“Nessa pontuação, algumas vezes você percebe, claramente, a imparcialidade do professor naquele momento. Ou porque ele percebeu que o aluno não se dedicou, ou porque ele percebeu que o aluno foi um aluno, sabe, negligente total, assim, com a matéria.”.

A falta de rubrica fica comprovada no relato de um dos entrevistados.

“Acho que não era avaliativo. Eu acho que era necessário: nós tínhamos que cumprir aquela tarefa, mas não era... não entrava na nota. Ou entrava na nota e isso aí eu já não sei. Até hoje eu não sei.”

### **Categoria – Interação Aluno-Instituição**

Todos os entrevistados fizeram um total de 27 referências às interações realizadas entre o aluno e instituição dentre as quais, serviços acadêmicos e serviços financeiros/SAC, as mais persistentes.

No quadro 12 apresento algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro”, por subcategoria.

Quadro 12

---

#### *Algumas unidades de registro da categoria Interação Aluno-Instituição*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Serviços Acadêmicos	“Eu ia evadir. Cheguei a falar com a Coordenadora, assim, passei um ...e aí ela até me deu uma alternativa.”	08
Serviços Financeiros/SAC	“A mensagem que eu mandei pra eles, até hoje eles não me responderam.”	06

---

## **Análise da Categoria Interação Aluno-Instituição**

A categoria Interação Aluno-instituição subdividiu-se em 06 subcategorias, a saber: serviços acadêmicos, financeiro-SAC, prontidão no *feedback*, suporte técnico, massificação no atendimento e credibilidade e segurança.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas duas subcategorias mais persistentes, serviços acadêmicos, financeiro-SAC.

### ***Serviços Acadêmicos***

As referências acerca dos serviços acadêmicos contam com relatos explícitos quanto aos serviços acadêmicos, orientações quanto ao curso e acesso a biblioteca.

Três dos entrevistados relataram a dificuldade de usar bibliotecas remotas.

“A biblioteca foi algo crítico do nosso curso. Eu não usei a biblioteca quase pra nada, né? As vezes que eu tentei usar não consegui.”

“Nossa! Funcionou não, uai! É... na minha opinião, é ... ainda deixa muito a desejar, né?”

Houve relato quanto à necessidade de ser ter acesso às obras na íntegra, fontes primárias.

“Por isso que eu falo que a questão da biblioteca seja importante pra gente ter uma referência em termos de fonte primária.”

### ***Serviços Financeiros e SAC***

A subcategoria contou com referências explícitas quanto a questões financeiras ou SAC (serviço de atendimento ao cliente).

Houve um relato sobre demora no atendimento quanto a questões de ordem financeira por parte da instituição.

“Se eles respondessem logo: “não, não tem nenhum problema no Sistema FX está funcionando tudo certinho. Eu saberia que era coisa do meu lado, né?”

Esta subcategoria incluiu relatos também sobre questões de ordem financeira como empecilho para conclusão do curso.

“tem os fatores econômicos! Por exemplo: eu cheguei agora no final em pensar em não acabar. Por questões financeiras né? Que eu fiquei desempregada. Então isso também impacta! Então têm questões financeiras também. Eu fiz um esforço e consegui pagar a última.”

“Olha, a grana é importante, mas não é a primeira. Não é a principal.

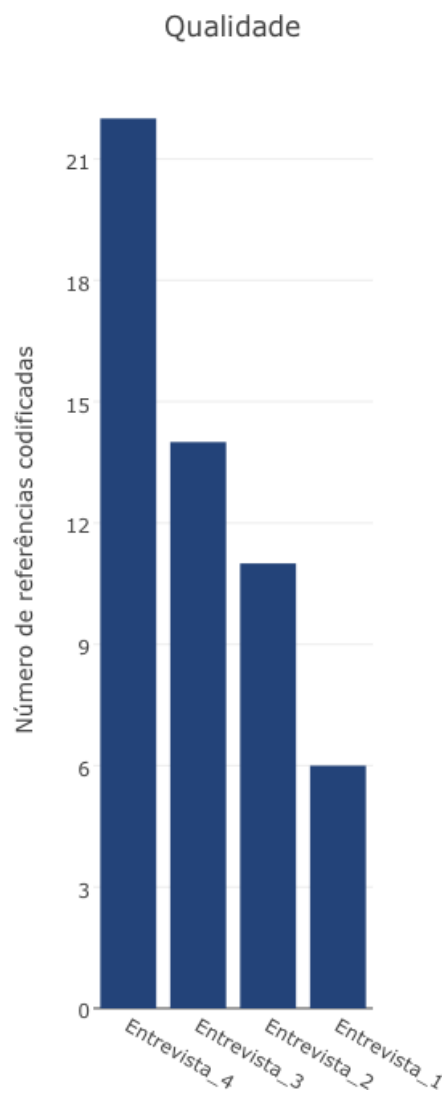
Houve um relato inusitado onde questões financeiras motivaram a permanência no curso.

“porque eu já tinha pago metade do curso, falei: “agora eu não vou largar esse negócio! Agora eu vou até o final!”

### **Dimensão 4 – Qualidade**

Definição - A dimensão qualidade aborda aspectos relacionados ou com a preocupação da manutenção da qualidade por parte da instituição ou com a percepção do aluno sobre ela.

Incidência - Conforme Figura 13, esta dimensão foi identificada 55 vezes, representando 11,75% das referências totais presentes nos protocolos de todas as quatro entrevistas.



*Figura 13.* Número de referências à dimensão Qualidade pelos quatro entrevistados.

## **Categoria – Aluno**

Todos os entrevistados fizeram um total de 29 referências à única subcategoria percepções dos alunos quanto à qualidade.

No quadro 13 apresentamos algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro” pertencentes a esta subcategoria.

Quadro 13

---

<i>Algumas unidades de registro da categoria Aluno</i>		
Subcategorias	Verbalizações	Referências
Percepções dos alunos quanto à qualidade	“... levei um mês pra me adaptar: metodologia do curso; como é que ia funcionar, que era diferente do que eu tava acostumada, né?”	29

---

## **Análise da Categoria Aluno**

Nesta categoria, foram detectadas menções sobre quais fatores os alunos levam em conta quando pensam em qualidade e suas impressões quanto às práticas da instituição que a aferem.

Muitas vezes, as atribuições à qualidade são de naturezas diversas ultrapassando os aspectos pedagógicos e didáticos, como objetivos e atividades, mas também características do curso, desde a ementa de um curso no site da instituição às questões relacionadas à manutenção dos conteúdos e usabilidade e aspecto visual e organizacional das plataformas, benefícios exclusivos da modalidade EAD como flexibilidade de horários e disponibilidade de materiais.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas três subcategorias mais persistentes, usabilidade, layout-design e bem-estar / ergonomia.

### *Percepções dos alunos quanto à qualidade*

Os relatos feitos quanto à usabilidade fazem referências explícitas quanto à forma como o aluno percebe a qualidade e vantagens do curso, refletindo critérios e crenças próprias.

Em algum momento todos os entrevistados destacaram a vantagem da flexibilização dos horários de estudo.

“Estudar no tempo que a gente pode. Acho que isso é o... é importante. Eu estudo quando eu tenho vontade, quando eu tenho disponibilidade e quando eu estou a fim, né?”

Um dos relatos apontou que a organização dos AVAs não é, em última análise, determinante na qualidade do curso, mas que sim está relacionada com a proposta de trabalho advinda do professor, apesar de enfatizar a sua grande importância.

“... vamos dizer, a minha percepção seria: comparar o “Moodle” Instituição A com o Blackboard da Instituição B. E aí eu diria: o Blackboard INSTITUIÇÃO B é bem legal! Estruturadinho, tá tudo bonitinho lá. E o “Moodle” Instituição A é uma zona! Uma bagunça toda, cada um pra um lado, né? Então, acho que assim, levou pro objetivo que tinha e a outra que tava tudo organizado, não levou, né?”

Um dos entrevistados, a mais jovem que estudou num modelo mais fechado, portanto menos colaborativo, atribuiu uma nota menor dentro do modelo NPS (Network Promoting Score), dizendo que o curso é okay para alguém de seu perfil, ou seja, que busca apenas um diploma.

Os demais entrevistados, todos em cursos de pós-graduação, apesar por desejarem igualmente o título, avaliaram as instituições melhor, e consideraram para muito além da certificação e cumprimento de pré-requisitos. Estes avaliaram a experiência como um todo, o



EAD em toda a sua extensão, atribuindo notas entre 08 e 10. Isso quer dizer que todos, sem exceção recomendariam cursos na modalidade EAD.

A colaboração foi um diferencial observado, direta ou indiretamente pelos entrevistados.

“... a metodologia deles, eu achei muito legal, foi a parte deles estimularem o trabalho de grupo desde o início.”

Em desafios do e-learning, Gomes (2007) mostrou que as universidades estão no continuum entre EAD e e-learning buscando, cada vez mais, sair da zona de mero repositório e melhorando a qualidade das interações, seja com conteúdos, na manutenção de objetos de aprendizagem cada vez mais interativos, ou através de *feedback* mais rápido, efetivo e inteligente. Os movimentos das instituições que buscam aperfeiçoamento vão ao encontro da percepção de qualidade dos alunos, no sentido de que as práticas colaborativas e mais interativas são, de fato, um diferencial.

### **Categoria – Instituição**

Todos os entrevistados fizeram um total de 05 referências à única subcategoria pesquisa.

No quadro 14 apresentamos algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro” pertencentes a esta subcategoria.

#### **Quadro 14**

---

#### *Algumas unidades de registro da categoria Instituição*

<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
Pesquisa	“Eu acho que a partir do momento que eles pedem que a gente faça uma avaliação no final, né? eu acho que eles estão prezando pela qualidade do curso.”	5

---

## **Análise da Categoria Instituição**

Nesta categoria, foram detectadas menções sobre a percepção dos alunos acerca das práticas da instituição que indicam preocupação com a qualidade da prestação de seus serviços.

Todos os entrevistados perceberam a preocupação da instituição com a melhoria da qualidade através das pesquisas que realiza ao final de módulos ou semestres letivos.

A seguir, fazemos uma análise mais profunda das verbalizações feitas nas três subcategorias mais persistentes, usabilidade, layout-design e bem-estar / ergonomia.

### ***Pesquisa***

Os relatos feitos quanto à usabilidade fazem referências explícitas às práticas institucionais para aferir a qualidade de ensino.

Todos os entrevistados identificaram a pesquisa como principal ferramenta da instituição para aferir a qualidade. Um dos relatos colocou que o aluno deve-se atentar para a importância da oportunidade e usar de honestidade de maneira a contribuir para o real aumento de qualidade. Este relato sutilmente sugere que os alunos talvez pudessem responder mais qualitativamente sobre suas impressões e emitir uma fundamentação, ao invés de apenas responder se gostou ou não.

“... às vezes as pessoas têm um pouco de receio de responder isso na cara, no olho. Então elas vão falar ali através de um questionário. Poxa, então coloca isso! Coloca de uma maneira clara: não achei legal isso; achei legal isso. Mas como uma fundamentação, não é só “ah, gostei; não gostei...”

## Categoria – Pontos para Desenvolvimento

Todos os entrevistados fizeram um total de 19 referências a esta categoria. As subcategorias incluíram: AVA, *feedback*, personalização do atendimento, pertencimento, segurança na creditação acadêmica, variedade e integração entre plataformas.

No quadro 15 apresentamos algumas verbalizações, designadas tecnicamente de “unidades de registro” pertencentes a esta subcategoria.

Quadro 15

---

<i>Algumas unidades de registro da categoria pontos para desenvolvimento</i>		
<b>Subcategorias</b>	<b>Verbalizações</b>	<b>Referências</b>
AVA	“Então eu diria, assim, se eu tivesse que pensar em uma plataforma, eu gostaria que essa rede social tivesse dentro da plataforma, né?”	7
Feedback	“A interação com os professores tem que dar uma melhorada. Principalmente na questão dos feedbacks.”	5
Personalização do Atendimento	“quantos alunos teriam ao lado alguém que pudesse dar uma orientada. Então a evasão, ela vai passar por isso. Se você tiver ali uma unidade de orientação pro aluno que tá evadindo, talvez você consiga fazer a retenção.”	2
Pertencimento	“Olha, acho que eu tentaria fazer com que o aluno se sentisse parte de alguma coisa, né?”	2
Segurança na Creditação Acadêmica	“é que a diretriz na formação dos cursos esteja clara e que haja regras claras, de forma jurídica.”	1
Variedade	“Então eu acho que seria interessante ter mais opções para que mais pessoas pudessem fazer um curso. Tem coisas muito assim, é sempre... Comércio Exterior; Administração; é sempre muito aquelas matérias mais teóricas.”	1

---

---

Integração entre Plataformas	“Eu acho que essa questão do ambiente virtual ser mais acessível com outras plataformas.”	1
------------------------------	---	---

---

### **Análise da Categoria Pontos para Desenvolvimento**

Nesta categoria, foram detectadas sugestões sobre quais fatores os alunos veem que poderiam ser melhorados.

Por tratar-se de sugestões, tomo a liberdade de escrever de maneira mais fluida as sugestões apontadas pelos entrevistados, por estarem, digamos assim, intimamente, interligadas.

Os entrevistados citaram majoritariamente necessidade de melhorias no ambiente virtual de aprendizagem, o AVA, nos quesitos organização, identidade visual, maior interatividade entre alunos, possivelmente através de uma rede social nesse contexto, onde o acesso fosse mobile de mais rápido acesso, mobile e menos formal.

“... a cara do Moodle da Instituição A, eu mudaria... Ah, mas é que isso aqui é gratuito! Não importa! Seja gratuito ou não, paga uma consultoria pra mudar essa cara!”

“... uma ferramenta ali que pudesse dar essa praticidade. Então o fato de você ter uma ferramenta de comunicação síncrona, rápido, ágil, ela facilitaria essa rede de apoio entre os alunos e, eventualmente, até entre os alunos e o professor da disciplina. Poderia ser, assim, dando uma viajada... uma rede social da unidade, curricular, da disciplina.”

Dentre os entrevistados, a maioria criticou a falta, atraso ou qualidade do *feedback* dado pelos professores em diversas instituições, expressando que o feedback impacta no desempenho, motivação e confiança do aluno acerca do seu processo de aprendizagem e aprendizagem em si. Os entrevistados possuem vasta experiência em EAD como alunos, às vezes, também, como tutores EAD, apontam que os colegas ainda acostumados com

o sistema presencial, fazem comparações de contato com o e-tutor e o professor presencial. Sentem, eles também, os entrevistados, falta, unanimemente, de um contato mais direto com o professor, mais personalizado. Dois citam exemplos de professores que se colocam disponíveis para os alunos e que isso se torna um incrível diferencial.

Um dos relatos coloca a importância de a instituição fomentar no aluno o sentimento de pertencimento, de que ele faz parte daquele contexto, ambiente, núcleo. Um dos exemplos, quando possível, foi quanto à transmissão de eventos físicos promovidos pelas instituições que pudessem ser transmitidos pela internet.

As demais sugestões incluíram a segurança que a instituição deve passar para os alunos, no sentido de que seus esforços na conclusão do curso terão reconhecimento formal por órgãos reguladores oficiais, que o certificado terá reconhecimento noutros países e contextos, assim como a integração entre plataformas, para que o aluno não se sinta confuso ou perdido ao acessar a plataforma da universidade e ter que transitar entre tantas outras paralelas, causando confusão e mal-entendidos.

## **Discussões sobre as Descobertas**

Esta pesquisa procurou responder a várias questões implícitas na experiência do usuário em e-learning. Neste momento, retomo-as.

Os aspectos sociais impactam muito na motivação dos alunos, sobretudo a dimensão relacional com os professores e colegas. Vimos que as interações com professores são muito valorizadas, percebidas tanto na frequência como na qualidade de *feedback* dada pelas produções, e também, a interação com colegas em redes sociais facilitou muitas vezes a aproximação dos alunos com o conteúdo a ser vencido, de maneira cooperativa, motivacional e colaborativa. Muitos relatos disseram que possivelmente não teriam seguido o curso caso não tivessem tido esse sistema de apoio dos colegas.

Elemento andragógico, a relevância de aprendizagem é frequentemente mencionada pelos entrevistados e a qualidade do curso percebida por sua flexibilidade e possibilidades de colaboração e acesso. Sendo assim, perceber que o curso contribui efetivamente para sua carreira, também faz com que o aluno permaneça.

O design instrucional é percebido pelos alunos em seus diferentes graus de interatividade e organização. Quanto mais fechado o modelo e menor interação entre professores, conteúdos e alunos, maior a percepção do aluno acerca da tecnologia envolvida, esta fica mais aparente, potencializadas pela falta de organização ou pela falta de recursos. O nível da percepção da distância transacional está associado à percepção da tecnologia veículo (AVA) e as instituições devem diminuir essa percepção de distância sentida pelo aluno, no planejamento bem feito das interações, sequenciação e isonomia de melhores práticas entre professores. Assim, evita-se que o número de referências feitas ao AVA seja algo estanco e pouco dinâmico. O fato de o professor usar um sistema de apresentação diferente de outro, apesar de parecer liberto e adaptável, causa confusão aos alunos na sua morfologia, na sua estrutura.

A necessidade de rubricas claras durante a fase de apresentação de uma atividade é apontada frequentemente. O aluno quer saber as regras do jogo para que possa tomar decisões antes e durante as atividades. Quando as rubricas não existem, não são claras ou são apresentadas apenas após a conclusão da entrega e o aluno não pode mais intervir com o conteúdo, ele sente dificuldades e, visualizar a importância dos elementos envolvidos na tarefa e na sua aprendizagem num âmbito mais global.

O tratamento massificado e impessoal frustra os alunos e eles sentem muitas vezes que suas questões não são endereçadas adequadamente. Pedem um tratamento mais personalizado, em especial, dado pelo professor, cuja validação e atenção deixam os alunos mais confiantes, seguros e motivados. Aspecto, talvez, muito latente por ser uma geração inteira de adultos que

ainda comparam o ensino na modalidade EAD ao presencial. Por outro lado, por se tratar de prestação de serviços, fica mesmo que nas mãos do professor, representante máximo da instituição para o aluno, o perceber de sua existência na multidão e a relevância de suas produções. O aluno quer saber diretamente do especialista se o que ele faz está correto. Há uma felicidade nítida expressada pelos entrevistados quando se referem ao tratamento individualizado e personalizado dado a si por um professor.

A manutenção dos conteúdos e a qualidade dos materiais didáticos são percebidas pelos alunos, suas adequações e atualizações analisadas e a aplicabilidade daquilo em suas vidas profissionais avaliadas o tempo todo. Acredito que se o que for proposto não puder ser utilizado pelo aluno, isso impactará diretamente em sua decisão de seguir no curso, a menos que seu objetivo seja meramente a obtenção de um certificado.

As práticas autorregulatórias são fundamentais para que o aluno EAD tenha sucesso nos seus estudos e aprendizagem, ou seja, suas habilidades em planejar, executar e refletir, avaliando-se a todo tempo, devendo ser potencializadas pelo DI, assim como levadas em considerações as premissas androgógicas.

Os alunos querem pertencer, conectar-se e saber que fazem parte de um grupo de pessoas que têm o mesmo objetivo, que buscam alternativas e solução para os mesmos problemas ou muito similares, pessoas que entendam todas as questões envolvidas e que possam apoiar-se sempre que necessário, estando disponíveis umas às outras, especialmente quando houver a sensação de estarem sós.

Os aspectos de UX percebidos pelos alunos com mais frequência são aqueles relativos à usabilidade, layout e organização. Frequentemente, sentem-se confusos pelo ambiente ser pouco intuitivo, e, ainda por cima, contarem com organização de conteúdos que variam de docente para docente.

De acordo com os conceitos de UI, a experiência do aluno no ambiente AVA deveria ser estudada sistematicamente, e as observações de dificuldades encontradas mapeadas e endereçadas para que essa experiência no ambiente seja a melhor possível, sem dificuldades e com prazer visual e em fluxo. Os relatos reportaram a ausência dessa prática na maioria dos cursos.

Considerando os aspectos de UX, numa maneira mais abrangente, diria que há muitos pontos críticos na interface entre professor, instituição e alunos. Desde a matrícula até a conclusão e certificação, tudo são experiências que levaram o aluno a recomendar o curso ou não para um amigo ou conhecido, e esse poder de recomendação dentro da metodologia NPS significa qualidade.



## CAPÍTULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

### Conclusões e Reflexões

Qualquer curso na modalidade de EAD ou e-learning requer do aluno uma constante prática das suas habilidades autorregulatórias, planejando, traçando metas e estratégias, sabendo buscar informações e as tratando, sabendo buscar ajuda e apoio, e avaliando suas escolhas e o próprio desempenho durante todo o processo. Requer ainda atividades relevantes às suas atividades profissionais, que o permitam explorar a teoria transpondo-a a2222 sua prática.

Para que os e-alunos possam exercer as premissas andragógicas, eles contam com a organização do AVA e seus conteúdos, revisados e atualizados, bem como as rubricas claras, suficientemente detalhadas e adequadas, pois só assim, eles poderão tomar boas decisões, decisões melhores acerca de seus estudos. Práticas isonômicas entre professores, principalmente na estruturação dos conteúdos, tendem a minimizar confusão e estresse do e-aluno.

Os relatos demonstram que a experiência do e-aluno é a resultante de todas as suas vivências nas quatro dimensões, didático-pedagógicas, seu histórico e crenças, interações diversas e percepção da qualidade. Sendo assim, a evasão poderia advir de qualquer descontentamento relativo a qualquer uma delas, devendo a instituição antecipar-se às necessidades e a cada um dos pontos críticos de contato.

Pareceu-me que a constante comparação entre cursos presenciais e na modalidade EAD, presente em todos os relatos, reside nas interfaces humanas, na necessidade de que o aluno tem de relacionar-se mais proximamente de professores e colegas, solicitando sempre mais *feedback* personalizado e contato. Ao mesmo tempo em que há a valorização da sensação de pertencimento a um grupo e sua identificação como membro dele,

há também a valorização que o aluno dá a fazer suas escolhas autonomamente, descobrindo a sua melhor forma de aprender. A modalidade EAD e sua característica mais mencionada e apreciada, a flexibilidade, de onde deriva a sensação de liberdade, contrastam ou complementam essa vontade de pertencer. Pertencer, no sentido de participar de um grupo que tenha os mesmos objetivos e a capacidade de juntos, traçar novos caminhos. A maioria dos relatos apontou a importância do grupo informal, criado em rede social, para cooperação e apoio de diversas naturezas.

Os entrevistados tiveram experiências tanto em cursos EAD quanto em cursos mais próximos da modalidade e-learning e as expectativas quanto a cursos EAD, mais fechados e com menos colaboração e interatividade, talvez, por serem menores, são mais facilmente correspondidas, assim como é a compreensão imediata das mecânicas do curso, mais rapidamente absorvidas, pela baixa complexidade de interações. Contudo, os relatos mais positivos e demonstrativos do envolvimento dos e-alunos com o curso foram na modalidade de e-learning, onde colaboram entre si, interagem mais, tendo um contato mais estreito com conteúdo, professores e instituição. Fica claro que os alunos querem ser percebidos individualmente, validados, e não tratados como um número, massificadamente, assim como acontece com clientes em qualquer relação comercial. O e-learning torna-se então a modalidade muito mais satisfatória e a experiência nele muito mais rica na mesma proporção que demanda da instituição maior investimento e manutenção.

O fato de um professor doutor colocar-se à disposição semanalmente para atender individualmente alunos, o fato de uma professora doutora realizar aulas síncronas complementares ao material, seja tirando dúvidas, seja apresentando nuances, encanta. Simplesmente encanta e envolve os e-alunos.

Consideradas todas as escolhas do DI ao elaborar o curso, conhecidas as teorias de aprendizagem e aplicadas às teorias instrucionais coerentes aos objetivos educacionais e

possibilidades, seu planejamento deve contemplar, sistematicamente, oportunidades para além das avaliações, para que o aluno possa perceber sua real evolução no curso. Oportunidades onde possa ir além do lembrar, não obstante a suma importância da memória, mas sua capacidade em transpor o que aprendeu, transformar e criar coisas novas, que sejam integradoras às suas práticas profissionais e, inevitavelmente, pessoais.

Penso que as instituições devem se aperfeiçoar, aperfeiçoar apostilas digitalizadas, rumando para a criação de melhores objetos de aprendizagem, cada vez mais interativos, mais realistas, dispostos num AVA de boa qualidade, mas que não se demorem tanto somente nisso. Para uma melhor experiência do usuário, devem investir tanto ou mais tempo para entender como melhor proporcionar ao e-aluno uma excelente experiência geral, fluida, com boa navegabilidade, ótima usabilidade, objetivos e estratégias de ensino claras, relevantes e por eles gerenciáveis, com boas oportunidades de colaboração, considerando mobilidade, ergonomia e acessibilidade, e acesso aos especialistas de quem tanto esperam *feedback* e validação.

Por fim, a instituição também pode descobrir maneiras de diminuir a distância transacional com o seu aluno universitário, de maneira digital ou virtual, trazendo um pouco da vida do campus até ele, seja transmitindo seminários em tempo real, realizando um tour 360° na biblioteca, permitindo-o participar de cursos de extensão, criando oportunidades de ouvir sua voz, aproximando-o da instituição, fomentando no aluno o sentimento de conexão, de pertença.

Pertencer significa ser aceito como parte de algo, de alguém, de algum grupo.

A palavra é simples, mas o conceito dela é grandiosamente importante. Sentir parte de algo é uma necessidade humana, assim como a necessidade de comer, dormir. Todo ser humano precisa ter esse sentimento de pertença.

Vivemos em sociedade desde que nascemos, em grupos de amigos, igreja,

comunidades. Depois no trabalho. Mas sempre conectados a algum tipo de grupo. O ambiente familiar, quando estremece é o primeiro que faz com que o ser humano se sinta sozinho. Esse sentimento pode potencializar e chegar até causar uma depressão.

Para melhorar a motivação, saúde mental e felicidade, é preciso se sentir parte de alguma comunidade. Quando o indivíduo se conecta com outros ele sente que não está só e os momentos difíceis são melhor superados (Marques, 2019).

### **Limitações do Estudo**

O universo de entrevistados foi de quatro pessoas de diferentes faixas etárias e sexos. Contudo, as experiências relatadas, apesar dos diversos pontos reincidentes em cada discurso, contam com percepções individuais e subjetivas que seriam mais bem constatadas se realizadas com um número maior de respondentes, mesmo que em caráter quantitativo.

Apesar das várias subcategorias encontradas, para efeito deste trabalho, foram detalhadas apenas as mais persistentes, contudo, aconselho a leitura das entrevistas na íntegra, em anexo, para melhor percepção do leitor das nuances às vezes perdidas ou atenuadas em favor de uma maior objetividade nas análises.

### **Sugestões para Estudos Futuros**

Para ampliar em números as descobertas feitas acerca de toda a experiência dos alunos em EAD, eu sugiro que seja realizada uma pesquisa quantitativa aplicada através de questionário com alunos e ex-alunos EAD em diferentes instituições de ensino. Assim, sendo

mais bem percebidas as incidências e frequências das descobertas feitas por este estudo, a pesquisa quantitativa ajudará a interpretar com mais acuidade, a perceber a real reverberância das informações recolhidas qualitativamente.

A realização da aplicação do questionário, criado de raiz, de maneira complementar a análise de conteúdo, era a minha intenção inicial, mas não foi realizada porque a instituição não aprovou sua aplicação, não declarando o motivo, tampouco.

## REFERÊNCIAS

- ABED. (2016). *Relatório Analítico de Aprendizagem a Distância no Brasil*. São Paulo.  
Retirado de [http://abed.org.br/censoead2016/Censo\\_EAD\\_2016\\_portugues.pdf](http://abed.org.br/censoead2016/Censo_EAD_2016_portugues.pdf).
- Albuquerque, P. (2015). Em que consiste uma boa experiência do usuário? Jun 15, 2019.  
Retirado de <http://catarinasdesign.com.br/em-que-consiste-uma-boa-experiencia-do-usuario/>.
- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*.  
*Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Edição da Psiquilíbrios.
- Alves, L. (2011). Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. *Revista Brasileira de Aprendizagem e a Distância*, 10(21), 83–92.  
<https://doi.org/S0301211502001112> [pii].
- Amado, J. (2013). Procedimentos de Análise de Dados. In *Manual de investigação qualitativa em educação* (pp. 299–349). Coimbra: Universidade de Coimbra.  
<https://doi.org/10.14195/978-989-26-0879-2>.
- Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2001). A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assessing: A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives. *Spring*.
- Anderson, T. (2000). TEACHING IN AN ONLINE LEARNING CONTEXT. In *Theory and Practice of Online Learning*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2005.00445{ }1.x>.
- Andriotis, N. (2017). Must-have skills for User Experience (UX) design in eLearning. January 7, 2019. Retirado de <https://www.efrontlearning.com/blog/2016/08/ux-design-skills-elearning.html>.

- Araújo, N. T. de F., Oliveira, F. B., & Marchisotti, G. G. (2016). Razões para a evasão na educação a distância. *XII Congresso Internacional de Educação a Distância*, 1–10. Retirado de <http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/326.pdf>.
- Avila, L., Frison, L., & Simão, A. M. V. (2016). Estratégias de autorregulação da aprendizagem: contribuições para a formação de estudantes de educação física. *Revista Iberoamericana de Educación*, 66–70.
- Bakouli, V. (2016). Concept mapping as cognitive tool in science education: An analysis of students' learning using SOLO taxonomy. In *Recent Advances in Science and Technology Education, Ranging from Modern Pedagogies to Neuroeducation and Assessment*.
- Bates, A. W. (2017). *Educar na era digital: Design, ensino e aprendizagem. (versão digital)*. (D. Barros, Ed.) (1st ed.). São Paulo: ABED. Retirado de [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4524233/mod\\_resource/content/1/Educar na Era Digital.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4524233/mod_resource/content/1/Educar%20na%20Era%20Digital.pdf).
- Bawa, P. (2016). Retention in Online Courses: Exploring Issues and Solutions—A Literature Review. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/2158244015621777>.
- Bernardo, V. (2009). Educação a distância: fundamentos. *Universidade Federal de São Paulo UNIFESP*. Retirado de <http://www.virtual.epm.br/material/tis/enf/apostila.htm#>.
- Bizerra, A., & Ursi, S. (n.d.). TEORIAS DA APRENDIZAGEM: INFLUÊNCIAS DA PSICOLOGIA EXPERIMENTAL. Maio 1, 2019. Retirado de [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1720069/mod\\_resource/content/1/Teorias da Aprendizagem I.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1720069/mod_resource/content/1/Teorias%20da%20Aprendizagem%20I.pdf).
- Bloom, B. S., Englehard, M. D., Furst, E. J., & Hill, W. H. (1956). *Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals: Handbook I, cognitive domain*. London. [https://doi.org/10.1300/J104v03n01\\_03](https://doi.org/10.1300/J104v03n01_03).

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação - Uma introdução à teoria e aos métodos. Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Botelho, J. F., & Garattoni, B. (2017). Quem escreveu a Bíblia? April 22, 2019. Retirado de <https://super.abril.com.br/historia/quem-escreveu-a-biblia/>.
- Bühl, A. (1997). Die virtuelle Gesellschaft - Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. In *Soziologie des Internet: handeln im elektronischen Web-Werk* (p. 358).
- Caetano, A. (2016). O que é DESIGN INSTRUCIONAL? May 1, 2019. Retirado de <https://www.alexandracaetano.com/category/designinstrucional/page/2/>.
- Castañon, G. A. (2005). Construtivismo e ciências humanas. *Ciências & Cognição*. Retirado de <http://www.cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/view/523/293>.
- Cattani, D. (2017). Design de interação. June 13, 2019. Retirado de <http://knoow.net/arteseletras/design/design-de-interacao/>.
- Cheawjindakarn, B., Suwannatthachote, P., & Theeraroungchaisri, A. (2012). Critical Success Factors for Online Distance Learning in Higher Education: A Review of the Literature. *Creative Education*, 3(Supplement), 61–66. <https://doi.org/10.4236/ce.2012.38b014>.
- Cheng, R., & Poon, I. (2016). UX of e-Learning: A Look at How Two Online Learning Platforms Support Self-Regulated Learning. Retrieved June 14, 2019, de <http://uxpamagazine.org/ux-of-e-learning/>.
- Child, D. (1986). Psychology and the Teacher. *British Journal of Educational Studies*. <https://doi.org/10.2307/3120346>.



- Cornally, P., Butler, M., Murphy, M., Rath, A., & Canty, G. (2014). Exploring women's experiences of care in labour. *Evidence Based Midwifery*, 12(3), 89–94.  
<https://doi.org/10.1023/A>.
- CTAE. (2010). Conectivismo. Maio 10, 2019. Retirado de  
[http://www5.fgv.br/ctae/publicacoes/Ning/Publicacoes/00-Artigos/Conectivismo/Artigos\\_Conectivismo.pdf](http://www5.fgv.br/ctae/publicacoes/Ning/Publicacoes/00-Artigos/Conectivismo/Artigos_Conectivismo.pdf)
- De Paula, H. (2017). O que é UX – User Experience e como começar nessa carreira. Jun 14, 2019. Retirado de <https://medium.com/chocoladesign/o-que-é-ux-user-experience-e-como-começar-nessa-carreira-81b766f9103>.
- Duarte, T. (2018). O que é o Net Promoter Score? Set. 2, 2019. Retirado de <https://tracksale.co>.
- Duchastel, J., Laberge, D., Duchastel, J., & Laberge, D. (2019). Beyond the Quantitative and Qualitative Cleavage: Confluence of Research Operations in Discourse Analysis. In R. Scholz (Ed.), *Quantifying Approaches to Discourse for Social Scientists* (pp. 23–47). Cham: Springer Nature. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-97370-8\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-97370-8_2).
- Esteves, M. (2006). Análise de Conteúdo. In *Fazer Investigação: contributo para a elaboração de dissertações e teses* (pp. 105–126). Porto: Porto Editora.
- Estudos, C. D. E., Ao, C., & Mestre, G. D. E. (2010). Universidade de Lisboa instituto de educação da universidade de Lisboa.
- Filatro, A. (2008). *Design instrucional na prática*. São Paulo: Pearson Education.

- Filatro, A. (2008). & Piconez, S. C. B. (2004). *Design instrucional contextualizado*. (SENAC SP, Ed.), *Apresentação de trabalhos científicos*. São Paulo.  
<https://doi.org/DOI 10.1006/jssc.1994.1026>.
- Fonseca, V. da (a). (2014). Papel das funções cognitivas, conativas e executivas na aprendizagem: uma abordagem neuropsicopedagógica. Maio 9, 2019. Retirado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-84862014000300002&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862014000300002&lng=pt&tlng=pt).
- Fonseca, V. da(b). (2014). Papel das funções cognitivas, conativas e executivas na aprendizagem: uma abordagem neuropsicopedagógica. *Revista Psicopedagogia*, 241–244.
- França, G. (2007). *O Design Instrucional na Educação a Distância* (1ª ed.). Esfera.
- Frison, L. M. B. (2017). Autorregulação da aprendizagem: abordagens e desafios para as práticas de ensino em contextos educativos. *Revista de Educação PUC-Campinas*, 21(1), 5. <https://doi.org/10.24220/2318-0870v21n1a2992>.
- Gomes, E. (n.d.). Teoria da carga cognitiva. Maio 29, 2019. Retirado de <https://sites.google.com/site/teoriadacargacognitiva/a-contribuicao-dos-principios-da-teoria-da-carga-cognitiva-na-aprendizagem-multimedia/resumo-1>.
- Gomes, M. J. (2005). Desafios do e-learning: do conceito às práticas. *Actas Do VIII Congresso Galaico Português de Psicopedagogia*.
- Gomes, M. J. (2005). E-Learning: Reflexões em torno do conceito. In *Challenges '05 : actas do Congresso Internacional sobre Tecnologias da Informação e Comunicação na Educação*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>.
- Gouvea, G., & Oliveira, C. I. (2006). *Educação a Distância na Formação de Professores: Viabilidades, Potencialidades e Limites*. Book (1st ed.). Rio de Janeiro: Vieira e Lentz.

- Guri-Rosenblit, S. (2005). “Distance education” and “e-learning”: Not the same thing. <https://doi.org/10.1007/s10734-004-0040-0>.
- Holmberg, B. (1986). A Discipline of Distance Education. *The Journal of Distance Education*.
- Huitt, W. (2009). Humanism and open education. Retrieved May 7, 2019, from <http://www.edpsycinteractive.org/topics/affect/humed.html>.
- ISO DIS 9241-210:2010. (2010). Ergonomics of human-system interaction Part 210 : Human-centred design for interactive systems. *BSI Standards Publication*, 11.
- Jonassen, D. H. (2010). O que são ferramentas cognitivas? In *Computadores: Ferramentas Cognitivas* (pp. 15–34). [s.l.]. Porto Editora.
- Khan, B. H. (2010). The global e-learning framework. In S. Mishra (Ed.), *Stride Handbook 8 - e-learning* (pp. 42–49). Nova Deli: Indira Gandhi National Open University. Retrieved from [https://www.academia.edu/2478564/The\\_Global\\_e-Learning\\_Framework\\_by\\_Badrul\\_H.\\_Khan](https://www.academia.edu/2478564/The_Global_e-Learning_Framework_by_Badrul_H._Khan).
- Knowles, M. S., Holton III, E. F., & Swanson, R. A. (2011). Andragogy in Practice. In *The adult learner. The definitive classic in adult education and human resource development*. (7th ed., pp. 138–163). New York: Butterworth-Heinemann. <https://doi.org/9780750678377> ET - 6th LA – English.
- Knowles, M. S. (1970). What is Andragogy? In *The Modern Practice of Adult Education. Pedagogy to Andragogy*. <https://doi.org/10.4324/9780203802670>.
- Kotzent, J. P. (2017). *Mecanismos de Defesa*. Vale do Paraíba. Retirado de [http://apvp.com.br/biblioteca/biblioteca\\_120.pdf](http://apvp.com.br/biblioteca/biblioteca_120.pdf)
- Lefrançois, G. (2008). *Teorias da Aprendizagem*. São Paulo: Cengage Learning.
- Leit, N. B., Queir, G., & Goi, R. (2012). *Perspectivas teóricas de Otto Peters para a educação a distância*. UFG. Retirado de

[http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/bitstream/tede/1077/1/NELSON BATISTA LEITAO NETO.pdf](http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/bitstream/tede/1077/1/NELSON%20BATISTA%20LEITAO%20NETO.pdf).

Lisboa, U. D. E. Carta ética para a investigação em educação e formação do instituto de educação da Universidade de Lisboa (2016). Portugal.

Lorençatto, M., & Carvalho, M. J. S. (2011). A distância transacional e a percepção de estudantes. *Novas Tecnologias Na Educação - CINTED - UFRGS*, 9(2), 3–4.  
<https://doi.org/10.22456/1679-1916.25146>.

Lukas, J. F., & Santiago, K. (2004). Naturaleza de la investigación y evaluación en educación. In *Evaluación Educativa* (pp. 23–41). Madrid: Alianza Editorial. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/213932834/Lukas-Santiago-Naturaleza-de-Investigacion#>.

Maia, M. D. C. (2018). Educação a Distância. *GV-Executivo*, 6(2), 14.  
<https://doi.org/10.12660/gvexec.v6n5.2007.34713>.

Margarida, A., Nunes, T., & Sampaio, D. C. (2011). *Uma Abordagem ao e-Learning na Formação Profissional: Estratégias para o Sucesso de Modelos de Aprendizagem Assíncronos, sem Sistema de Tutoria Ana*. Universidade de Lisboa.

Marques, J. R. (2019). 3ª Necessidade Básica do Ser Humano – Amor e Pertencimento. Out. 3, 2019. Retirado de <https://www.jrmcoaching.com.br/blog/3a-necessidade-basica-do-ser-humano-amor-e-pertencimento/>.

Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, (50), 370–396. Retrieved from <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>.

Mattar, J. (2012). Teorias da Aprendizagem. Maio 29, 2019. Retirado de <http://joaomattar.com/blog/2012/12/26/teorias-da-aprendizagem-infografico/>.

- Meireles, C. (2012). A aprendizagem significativa crítica:na visão humanista de Novak. Maio 7, 2019. Retirado de <https://www.webartigos.com/artigos/a-aprendizagem-significativa-critica-na-visao-humanista-de-novak/86383>.
- Messeder, H. (2014). Psicologia do desenvolvimento - Teorias da aprendizagem. Maio 26, 2019. Retirado de [https://www.youtube.com/watch?v=vjez\\_rNXGYk](https://www.youtube.com/watch?v=vjez_rNXGYk).
- Miranda, G. (2018). Teorias da Instrução. Lisboa: Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.
- Moore, M. G. (2018). The Theory of Transactional Distance. In M. G. Moore & W. C. Diehl (Eds.), *Handbook of Distance Education* (4th ed., pp. 175–190). New York: Routledge. <https://doi.org/9781315296135>.
- Moore, M. G. (1989). Editorial: Three Types of Interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(January), 1–7. <https://doi.org/10.1080/08923648909526659>.
- Moreira, M. A. (1999). A Teoria de Ensino de Bruner. In *Teorias de Aprendizagem* (pp. 51–60). São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária. Retirado de [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2012307/mod\\_resource/content/1/Teorias de Aprendizagem Marco Antonio Moreira.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2012307/mod_resource/content/1/Teorias%20de%20Aprendizagem%20Marco%20Antonio%20Moreira.pdf).
- Moreira, M. A. (1999). Behaviorismo, humanismo e cognitivismo. In *Teorias da Aprendizagem* (pp. 16–18). São Paulo.
- Moreira, M. A. (2011). Aprendizagem Significativa: Um Conceito Subjacente. *Aprendizagem Significativa Em Revista*, 1(3), 25–46. Retirado de [https://lief.if.ufrgs.br/pub/cref/pe\\_Goulart/Material\\_de\\_Apoio/ReferencialTeorico-Artigos/Aprendizagem Significativa.pdf](https://lief.if.ufrgs.br/pub/cref/pe_Goulart/Material_de_Apoio/ReferencialTeorico-Artigos/Aprendizagem%20Significativa.pdf).
- Netto, C., Guidotti, V., & Santos, P. (2010). A evasão na EaD: investigando causas, propondo estratégias. *II Conferência Americana Sobre El Abandono de La ... Conferência Americana Sobre El Abandono de La Educación Superior*.

- Norman, D. A. (2010). The way I see it: Natural user interfaces are not natural. *Interactions*.  
<https://doi.org/10.1145/1744161.1744163>.
- Norman, D. A. & Spohrer, J. C. (1996). Learner-centered education. *Communications of the ACM*. <https://doi.org/10.1145/227210.227215>.
- O. de Almeida, Cristina De Souza. (2008). *EVASÃO EM CURSOS A DISTÂNCIA: ANÁLISE DOS MOTIVOS DE DESISTÊNCIA Pesquisa e Avaliação Educação Continuada em Geral*. Retirado de <http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/552008112738PM.pdf>.
- Palloff, R. M., & Pratt, K. (1999). *Building learning communities in cyberspace*. *Learning*.  
<https://doi.org/10.1016/j.agrformet.2011.11.004>.
- Palloff, R. M. & Pratt, K. (2003). The virtual student: A profile and guide to working with online learners. *Quarterly Review of Distance Education*. [https://doi.org/Book Review](https://doi.org/Book%20Review).
- Palloff, R. M. & Pratt, K. (2007). *Building Online Learning Communities: Effective Strategies for the Virtual Classroom*. *Book*. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-11802-9>.
- Pappas, Christopher. (2013). The Adult Learning Theory - Andragogy of Malcolm Knowles. Retrieved January 9, 2019, from <https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>.
- Paula, F. V. de. (2010). Teorias da aprendizagem. *Psicologia Escolar e Educacional*.  
<https://doi.org/10.1590/s1413-85572009000200020>.
- Pessanha, J. A. (1991). Fédon. In J. A. Pessanha (Ed.), *Platão - Coleção Os Pensadores* (5th ed., pp. 137–138). São Paulo: Nova Cultural. Retirado de  
<https://www.passeidireto.com/arquivo/30503789/platao-colecao-os-pensadores-1991-pdf>.
- Peters, O. (2006). *Didática do ensino à distância: Experiências e estágio da discussão numa visão internacional*. São Leopoldo - RS: Unisinos.
- Peters, O. (2003). Learning With New Media in Distance Education. In M. G. Moore & W. G.

Anderson (Eds.), *Handbook of distance education* (pp. 87–112). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Polydoro, S. A. J., & Azzi, R. G. (2009). Autorregulação da aprendizagem na perspectiva da teoria sociocognitiva: introduzindo modelos de investigação e intervenção. *Psicologia Da Educação*, 29, 75–94. Retirado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psic/n29/n29a05.pdf>.

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Pró-Reitoria de Graduação. (2016).

Orientações para elaboração de trabalhos técnicos científicos: projeto de pesquisa, teses, dissertações, monografias entre outros trabalhos acadêmicos, conforme a Associação Americana de Psicologia (APA). Belo Horizonte: PUC Minas. Retirado de [http://portal.pucminas.br/imagedb/documento/DOC\\_DSC\\_NOME\\_ARQUI20160217101929.pdf](http://portal.pucminas.br/imagedb/documento/DOC_DSC_NOME_ARQUI20160217101929.pdf).

Prince, P. (2018). What is usability testing? Why it's important? Tips & Tricks! Retrieved June 13, 2019, from <http://www.thinkininnovationsconsultancy.com/blog/what-is-usability-testing-why-its-important-tips-tricks>.

Redação Ensino Superior. (2018). Tecnologia para conter evasão no EAD. Jun. 17, 2019.

Retirado de <https://revistaensinosuperior.com.br/tecnologia-para-conter-evasao-no-ead/>.

Salmon, G. (2000). e-Moderating. In *E-Moderating: The Key to Online Teaching and Learning* (1<sup>a</sup>, pp. 25–26). London: Kogan Page. <https://doi.org/10.4324/9780203465424>.

Salmon, G. (2019). The five stage model. Retrieved May 3, 2019, from <https://www.gillysalmon.com/five-stage-model.html>.

Santomauro, B. (2010). Inatismo, empirismo e construtivismo: três ideias sobre a aprendizagem. Maio 2, 2019. Retirado de <https://novaescola.org.br/conteudo/41/inatismo-empirismo-e-construtivismo-tres-ideias-sobre-a-aprendizagem>.

Sargeant, J., Sargeant, J., Curran, V., Curran, V., Allen, M., Allen, M., ... Ho, K. (2006). *Facilitating interpersonal interaction and learning online: linking theory and practice. The Journal of continuing education in the health professions* (Vol. 26). <https://doi.org/10.1002/chp.61>.

Sathian, R. (2016). The impact of UX on e-learning. Retrieved June 8, 2019, from <https://edwiser.org/blog/the-impact-of-ux-on-e-learning/>.



- Schunk, D. H. (2008). *Learning Theories: an educational perspective*. Pearson (6ª). Boston: Pearson. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Shackel, B., & Richardson, S. J. (2005). Human Factors for Informatics Usability. *The Computer Journal*, 24–25. <https://doi.org/10.1093/comjnl/35.1.29>.
- Siemens, G. (2006). Conectivismo: learning and knowledge today. *Retrieved March*. <https://doi.org/10.1086/514726>.
- Silva, R. D. (2015). Modelo de e-moderação. Maio 30, 2019. Retirado de <https://image.slidesharecdn.com/power-pointprocessospedagogicoselearning-finalizadoparaenviar-150329072922-conversion-gate01/95/power-point-processos-pedaggicos-elearning-18-1024.jpg?cb=1427614262>.
- Silvestri, G. (2018). O que é UX Design: TUDO sobre como começar nessa área. Set. 24, 2019. Retirado de <https://gabrielsilvestri.com.br/o-que-e-ux-design/>.
- Smith, B. G. (2010). *E-learning Technologies: A Comparative Study of Adult Learners Enrolled on Blended and Online Campuses Engaging in a Virtual Classroom*. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>.
- Souza, C. A. N. de. (2009). *Um estudo sobre as principais causas da evasão na educação a distância*. *Dissertação*. Fundação Getúlio Vargas. Retirado de <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/6978>.
- Tarso, P. (n.d.). As epístolas de Paulo de Tarso. Abril 22, 2019. Retirado de <http://bibliadocaminho.com/ocaminho/Tematica/EE/Estudos/EadeP1T1.2.15.htm>.
- Taylor, J. (2001). Fifth generation distance education. *E-JIST*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>.
- Tori, R. (2015). *Educação sem distância*. Aging.
- Tuckman, B. (2000). *Manual de investigação em educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

- Veneziani, A. C. (2017). Elaborando uma estratégia de UX para seu produto. Jun. 14, 2019. Retirado de <http://www.usabilideiros.com.br/index.php/usabilidade/artigos/item/67-como-montar-uma-estrategia-de-ux-para-seu-produto>.
- Waal, P., Marcusso, N., & Telles, M. (2006). Visão sistêmica da aprendizagem. In Praxis - Comunidade de Prática de Tecnologia em Educação (Ed.), *Tecnologia e Aprendizagem- Tópicos de Integração - Volume I* (1st ed., p. 5). São Paulo. Retirado de [https://giselebrugger.com/tutorial/Tecnologia\\_e\\_Aprend-vol1.pdf](https://giselebrugger.com/tutorial/Tecnologia_e_Aprend-vol1.pdf).
- Wenger, E. (1999). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity. Learning in doing*. <https://doi.org/10.2277/0521663636>.
- Wikipedia. (2019). Experiência do usuário. Jun. 8, 2019. Retirado de [https://pt.wikipedia.org/wiki/Experiência\\_do\\_usuário](https://pt.wikipedia.org/wiki/Experiência_do_usuário).
- Wikipédia. (2019). Mapa conceitual. Retirado de [https://pt.wikipedia.org/wiki/Mapa\\_conceitual](https://pt.wikipedia.org/wiki/Mapa_conceitual)
- Wright, P., & McCarthy, J. (2008). Empathy and experience in HCI. In *Proceeding of the twenty-sixth annual CHI conference on Human factors in computing systems - CHI '08*. Florence. <https://doi.org/10.1145/1357054.1357156>.
- Zimmerman, B. J. (1989). Title: A Social Cognitive View of Self-Regulated Academic Learning A Definition of Self-Regulated Learning A Social Cognitive View of Self-Regulated Academic Learning. *Journal of Educational Psychology Bandura & Kupers Bandura & Schunk Schunk & Rice, 81, 22–663*. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.215.2089&rep=rep1&type=pdf>.

## APÊNDICE

### CODEBOOK – Tabela de categorização

#### A AMPLA UX EM E-LEARNING

Dimensão Didático-Pedagógica	
Práticas Andragógicas	
1. Aplicação Prática	Referências explícitas a aplicação imediata ou aplicabilidade da teoria nas atividades reais do aluno.
2. Autonomia	Referências explícitas ao aluno que toma decisões sozinho, autoadministrando-se.
3. Necessidade de Saber	Referências explícitas a exposição ou clareza dos objetivos e benefícios de tal aprendizagem.
4. Relevância da Aprendizagem	Referências explícitas a importância e coerência daquela aprendizagem como objetivo do curso.
5. Valorização da Experiência	Referências explícitas à importância da experiência dos alunos no processo de aprendizagem.
Práticas Autorregulatórias	
6. Planejamento	Referências explícitas ao planejamento de uma tarefa, sua análise, recursos, objetivos e plano.
7. Execução	Referências explícitas a escolha de estratégias (cognitivas ou meta cognitivas) para atingir objetivos.
8. Avaliação	Referências explícitas à análise da relação entre planejamento e resultado obtido.
Dimensão Humana	
Background	
9. Histórico	Referências explícitas a formação previa do aluno, suas atividades profissionais e conhecimento prévio.
9.5 Visão EAD	Referências explícitas à visão do aluno ou seu conjunto de crenças acerca de cursos na modalidade EAD ou e-learning.
Sentimentos Emergentes	
10. Ansiedade	Referências explícitas quanto ao sentimento de inquietação e preocupação/reação exagerada a uma situação.
11. Apoio Familiar	Referências explícitas ao apoio dado pela família ao aluno em relação ao curso.
12. Confusão	Referências explícitas quanto ao estado do que é desordenado e com falta de entendimento.
13. Estresse	Referências explícitas a situações que exigem de alguém além de suas habilidades ou recursos, pondo em risco o seu bem-estar. Sobrecarga.
14. Frustração	Referências explícitas ao sentimento de distância entre expectativa e realidade.
15. Isolamento	Referências explícitas ao buscar estar só.
16. Isolamento Social	Referências explícitas ao sentimento de ser excluído da esfera de convívio social de seus pares.
17. Pertencimento	Referências explícitas ao sentimento de fazer parte, criar um vínculo com as pessoas e poder interferir na rotina e nos rumos de uma tarefa e do grupo.
18. Pressão Familiar	Referências explícitas ao sentimento de desencorajamento dos familiares, interferências do núcleo nos estudos.
19. Procrastinação	Referências explícitas ao adiamento da realização de uma tarefa.
20. Solidão	Referências explícitas ao sentir-se só.
21. Validação	Referências explícitas ao sentimento de reconhecimento e afirmação de que uma pessoa, seus sentimentos e opiniões tem valor.
21.5. Automotivação	Referências explícitas ao ato de motivar a si mesmo com estímulos internos para alcançar seus objetivos.
Interação	Referências a todos os tipos de interações envolvidas no e-learning.
Aluno - Aluno	
22. Fórum	Referências explícitas quanto ao fórum, espaço no AVA onde há debates entre alunos.

23. Plataforma	Referências explícitas ao uso da plataforma AVA na comunicação entre alunos
24. Redes Sociais	Referências explícitas quanto ao agrupamento espontâneo de grupos de alunos em redes sociais.
25. Relações Políticas	Referências a Influências ou lideranças em grupos sociais.
25.5 Cooperação	Referências explícitas a uma ação de ajuda entre alunos para alcançar objetivos comuns.
Aluno - Conteúdo	
26. Colaboração	Referências explícitas às atividades colaborativas.
27. Criação	Referências explícitas a conteúdos criados pelo próprio aluno incentivando-o à autoria (aluno-autor).
28. Critérios de Avaliação	Referências explícitas quanto a processos avaliativos e rubricas.
29. Efetividade das atividades propostas	Referências explícitas na descrença, o aluno questiona se o que é proposto é efetivo para a aprendizagem.
30. Ética	Referências explícitas a ética do aluno em sua interação com o conteúdo ou colegas. Manipulação das atividades
31. Interatividade	Referências explícitas quanto a uma medida do potencial de uma mídia em permitir que o usuário exerça influência sobre o conteúdo.
32. Repositório	Referências explícitas quanto ao conteúdo de apostilas disponibilizado num ambiente digital, com nenhuma ou baixa interatividade.
32.5 Estrutura do Curso	Referências explícitas quanto à maneira com que o curso é dividido e planejado.
32.6 Manutenção do Conteúdo	Referências explícitas ao manter o conteúdo atualizado e operacional.
32.7 Feedback Imediato	Referências explícitas quanto à correção automática dada pelo ambiente em Feedback ao aluno.
Aluno - Instituição	Referências explícitas às interações entre alunos e instituição de ensino
33. Credibilidade e Segurança	Referências explícitas ao reconhecimento de validade do curso na comunidade acadêmica e profissional.
34. Financeiro/SAC	Referências explícitas a questões financeiras e de atendimento ao cliente.
35. Massificação no Atendimento	Referências explícitas às respostas automáticas e tratamento despersonalizado.
36. Prontidão no Feedback	Referências explícitas quanto ao tempo de resposta às demandas geradas pelos alunos, inclusive protocolização de pedidos.
37. Serviços Acadêmicos	Referências explícitas a serviços acadêmicos, orientações quanto ao curso e acesso a biblioteca.
38. Suporte	Referências explícitas quanto ao suporte técnico para o sistema, software, biblioteca, etc.
Aluno - Máquina (HCI e UI)	Referências explícitas à interação do aluno com a máquina em sua ergonomia e bem-estar
39. AVA (LMS)	Referências explícitas ao ambiente virtual de aprendizagem onde os cursos são disponibilizados (LMS).
40. Bem-estar e Ergonomia	Referências explícitas às questões relacionadas à saúde física do aluno e seu bem-estar.
41. Identidade Visual	Referências explícitas quanto ao conjunto de elementos que representa visualmente, e de forma sistematizada, uma instituição, serviço ou ambiente digital.
42. Integração entre Plataformas	Referências explícitas acerca do trânsito entre plataformas.
43. Layout - Design	Referências explícitas quanto à disposição das funcionalidades no dado ambiente digital.
44. Literacia Digital	Referências explícitas quanto ao conhecimento e uso eficaz da tecnologia digital (hardware e software).
45. Mobilidade	Referências explícitas ao uso de celulares smartphones para a navegação on-the-go.
46. Navegabilidade	Referências explícitas à facilidade de encontrar o ambiente, tempo de carregamento, transição entre páginas, qualidade da "estrutura viária" que dá acesso.
47. Organização	Referências explícitas quanto à ordenação lógica de funcionalidades e conteúdos no ambiente.
48. Usabilidade	Referências explícitas quanto à facilidade ou dificuldade de utilização de um espaço digital
48.5 Falhas Técnicas	Referências explícitas quanto a falhas técnicas no AVA.
Aluno - Professor	Interações entre aluno e professor no e-learning.
49. Aulas Síncronas	Referências às aulas síncronas, em tempo real.

50. Frequência de Feedback	Referências explícitas quanto à frequência que professores dão retorno, resolvendo dúvidas.
51. Qualidade do Feedback	Referências explícitas quanto à assertividade na resolução de dúvidas.
51.5 Moderação	Referências explícitas quanto ao papel do professor como moderador das atividades no fórum.
51.6 Acesso/Personalização	Referências explícitas ao acesso que o aluno tem ao professor ou e-tutor, personalizando o atendimento e acolhendo o aluno.
Qualidade	Aspectos relacionados à manutenção da qualidade por parte da instituição ou com a percepção do aluno sobre ela.
Aluno	
52. Percepções Aluno quanto à Qualidade	Referências explícitas quanto à forma como o aluno percebe a qualidade e vantagens do curso, refletindo critérios e crenças próprias.
Instituição	
53. Pesquisa	Referências explícitas às práticas institucionais para aferir a qualidade de ensino.
Pontos para Desenvolvimento	Alunos dão sugestões para melhoria da experiência do aluno/usuário na modalidade e-learning.
54. AVA+	Referências explícitas quanto à sugestão de melhorias no ambiente virtual de aprendizagem.
55. Feedback +	Referências explícitas quanto à necessidade de maior frequência de retornos às produções e dúvidas.
57. Personalização do Atendimento	Referências explícitas quanto à necessidade da desmassificação de atendimento.
58. Pertencimento +	Referências explícitas a sugestões de melhoria na sensação de pertencimento que a instituição deveria promover.
60. Segurança na Creditação Acadêmica	Referências explícitas à garantia de que o curso terá reconhecimento pela comunidade acadêmica global quando concluído.
61. Variedade de cursos	Referências explícitas a sugestões do aumento de oferta de cursos, maior variedade.
62. Integração das Plataformas +	Referências explícitas acerca das sugestões quanto à melhoria da integração entre plataformas.

## ANEXOS

### ANEXO A - Guião de entrevista semidiretiva

#### OBJETIVO GERAL

Recolher informação sobre as percepções e opiniões dos entrevistados sobre as suas experiências em cursos à distância e o modo como eles percebem as experiências dos outros.

#### QUESTÃO INTRODUTÓRIA

“Sei que já frequentou cursos à distância e que deve ter uma longa experiência em cursos presenciais. Tentando situar-se na sua experiência nos cursos a distância que frequentou, como descreveria a sua experiência?”.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

##### BLOCO 1- EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Bloco 1 / UX	Objetivos	Questões tipo
	Pretende-se ouvir a percepção dos entrevistados sobre suas experiências com suas interfaces com a instituição.	i. Ao realizar seu curso na modalidade EAD/e-learning, quais fatores positivos percebeu? ii. Ao realizar seu curso na modalidade EAD/e-learning, quais fatores negativos percebeu? iii. Qual sua opinião sobre a usabilidade das interfaces digitais? O que te motiva, frustra? iv. A navegação pelo AVA foi intuitiva? v. O conteúdo era bem organizado, fácil de usar e navegar? vi. Alguma experiência lhe foi marcante? vii. Quanto ao aspecto visual, imagens, identidade visual, e outras opções de design te provocaram.

	sensações emoções positivas como motivação e apreciação? iiiiii. Quais desafios inesperados (não presentes em orientações iniciais feitas pela instituição) experienciou?
--	--

## BLOCO 2- INTERAÇÃO

Bloco 2 / Interação	Objetivos	Questões tipo
	Pretende-se ouvir a percepção dos entrevistados sobre os diferentes tipos de interação propostos pelo curso, frequência e impressões.	i. Como você descreveria suas interações com os colegas, professores, instituição e conteúdos durante o curso? ii. De tudo o que apontou, quais aspectos considera negativos e quais foram favoráveis à sua aprendizagem e motivação. iii. Sua interação com a máquina. Considerações ou sentimentos quanto a questões relacionadas a bem-estar ou mesmo ergonomia?

## BLOCO 3- EVASÃO

Bloco 3 / Evasão	Objetivos	Questões tipo
Evasão dos cursos	Pretende-se ouvir a opinião dos entrevistados sobre os motivos que levam certos alunos/formandos a desistir dos cursos	i. Do seu ponto de vista o que leva certos estudantes a desejar desistir ou a de fato desistir dos cursos à distância? ii. Na sua própria experiência ou percebendo algum colega que tenha desistido ou ter estado muito desmotivado, algum aspecto de cunho emocional pode levar à evasão? iii. Vida social e e-learning, estão associados a evasão? Família?

	iv. Relações políticas ou jogos de poder estiveram presentes impactando a evasão? v. Algum outro aspecto que impacte a evasão?
--	---

## BLOCO 4- QUALIDADE

Bloco 4 / Qualidade	Objetivos	Questões tipo
	Pretende-se ouvir a opinião dos entrevistados sobre a sua percepção acerca da qualidade do curso.	i. A instituição preza pela qualidade do curso através de quais práticas de atendimento? ii. Que mudanças acredita que impactariam positivamente a qualidade do curso? iii. Algo que você não gostou e mudaria hoje. iii. De zero a dez, como avaliaria o seu curso? Você recomendaria esse curso para outra pessoa? (NPS)

## PERSPECTIVA DOS RESULTADOS

### Expectativa dos Tipos de Dados a Recolher

Espera-se encontrar no discurso dos entrevistados, aspectos comumente discutidos por outros autores, mas também elementos e correlações inusitadas que escapam do planejamento do curso. Tais aspectos podem estar presentes nas interações ou na qualidade delas, aspectos sociais ou conexão entre alunos e conteúdo, qualidade de *feedback* do e-moderadores, sentimentos quanto aos critérios de avaliação, tratamento impessoal e massificado, ergonomia, aulas síncronas, materiais disponibilizados, gerenciamento de tempo, escolha do curso, design instrucional, empatia e sensação de presença do e-moderador, percepção do aluno de sua própria evolução e apropriação dos conhecimentos, sensação de pertencimento, dentre outros fatores ocultos que impactem a retenção.



## ANEXO B- Transcrição das Entrevistas

### Entrevista 1

A minha vivência, assim, experiência como aluna de EAD, começou quando eu fui fazer um curso online. E aí eu me apaixonei! E aí eu disse que nunca mais ia desistir de estudar em ensino à distância, porque presencial... Sem condições. É mais difícil, né? Na época que eu comecei, ele tinha umas nuances diferentes, assim; a gente tinha uma aula presencial por semana. Então isso fazia uma diferença porque a gente tinha aquela conexão com os colegas, né? Porque a gente se via semanalmente. Porque a gente era obrigado, era uma presença obrigatória, né? De estar ali. Atualmente os cursos não tem mais isso, né? O presencial ficou a prova final que nem o (...) INSTITUIÇÃO B São Paulo. Até a gente estudar assim, como estamos estudando, né? Na Instituição A. Então o que eu gostei muito da experiência na Instituição A, a metodologia deles, eu achei muito legal, foi a parte deles estimularem o trabalho de grupo desde o início. Porque desde o início foi, as duas disciplinas com trabalho de grupo, então isso pra mim fez toda a diferença. Porque era aquela experiência que eu tinha de uma vez por semana... Aula presencial. E essa metodologia deles de trabalho em grupo em que a gente se encontra... Pelo Zoom, né? A gente... Nossa a gente passou, fazendo o trabalho, às vezes 3hs conversando! Porque todo mundo queria falar alguma coisa, né? E aí a gente passou a se conhecer! Mesmo que fosse assim em vídeo, né? Enfim..., mas a gente desenvolveu uma relação, e isso é uma coisa que eu lembro que Professor F falava muito de... De ter a... O aluno ele tem que ter essas conexões. Ele tem que buscar essas relações com os outros estudantes. E que geralmente não fazem se não forem estimulados. Agora com o WhatsApp tá funcionando mais! Mas funciona com o WhatsApp, muito! Nós também! Fizemos logo o WhatsApp, Facebook... O face a gente nem usou, né? Muito... Praticamente, eu não usei nada. Mas o WhatsApp funcionou muito bem! E o que que a gente... A gente tinha... Se apoiava! Avisava quando tinha, né? Até hoje a gente avisa, né: “ah, tem o online”; “oh, tem que entregar tal trabalho!”. Que era muito... Uma função muito (...) mas no final a gente fazia entre nós mesmos no sentido de nos ajudar. Então acho que isso assim, foi muito legal! Foi uma experiência pra mim bem diferente de como trabalhar em grupo, ham... No ensino online. Que eu nunca tinha trabalhado e quando eu vi assim, eu me assustei disse assim: “meu Deus, que isso?”; “como que a gente vai fazer isso, né?” E como foi! A gente fez todos... A gente fez todos os trabalhos. Né? Todos os trabalhos de grupo... de 2, de 3, de 6! Eu lembro assim, que era de 5, nós começamos com 6, fomos pra 7 e aí, tudo que era trabalho a gente dizia: “não, nós queremos 7”. Até que um dia botaram a gente em 3, 3 pessoas, 2 pessoas, né? Mas custou, assim, pra fazer essa separação da gente conseguir trabalhar em 3, 2, né? Até porque a gente ficava assim: “pô, vou trabalhar com quem? Gosto de todo mundo, né?” E se eu convidar o fulano, o ciclano pode fica chateado..., mas deixa que (...) separação dolorida assim né? Mas nós continuamos os 7 no grupo do WhatsApp. Diferente do grupo do WhatsApp do grupo do... do curso, que pega todo mundo. Então tinha coisa que a gente falava no grupão; tinha coisa que a gente falava no nosso grupo, né? Que a gente tava mais próximo então tinha mais intimidade assim, já se conhecia, já dava pra criticar ou não, né? E tinha... era mais livre, pra falar o que a gente quisesse. Então acho que (...) que marcou bastante. E eu tive um episódio, assim, uma situação (...) de tentar desistir! Eu ia evadir. Cheguei a falar com a Coordenadora, assim, passei um... E aí ela até me deu uma alternativa: “ah, quem sabe você não desiste, você faz duas matérias agora, duas matérias no outro, depois no outro semestre... e faz de duas em duas”, que eram quatro, né? Mas de repente eu não sei por que, acho que... Engrenou! E aí e fiquei com muito, muito trabalho, mas eu comecei a dar conta, né? Assim... A gente entra, aí a gente vê aquele lado assim: “o aluno EAD custa entrar na metodologia, no sistema”. E cada curso é uma metodologia, cada plataforma tem uma forma,

né? Eu estranhei a plataforma, porque era Moodle e eu estava acostumada com “Blackboard”, né? Então... Eu custei também... Eu sempre dizia no meu trabalho: “consultora, se eu não quero (...) gente, eu trabalho há 5 anos com Blackboard, com ensino à distância. Eu estudei meu primeiro curso no Moodle... agora eu peguei o Moodle de novo! Eu levei mais de um mês pra me adaptar. Imagine aquele aluno que nunca estudou e tá entrando... Nossa, é o caos! Eu imagino a cabeça deles assim, né? Se eu levei, eu, nem acreditava; levei um mês pra me adaptar: metodologia do curso; como é que ia funcionar, que era diferente do que eu tava acostumada, né? A gente tem que... a gente tem uma tendência de comparar muito com o presencial, e não pode. É diferente, né? Então o autodesenvolvimento, a gente tem... eu até escrevi agora; tô escrevendo sobre o autodesenvolvimento. Vai ser o próximo capítulo que eu vou escrever aqui (...) então assim, o autodesenvolvimento é uma coisa da gente estudar, que a gente tem que buscar. Isso é uma coisa que te custa entrar, custa aprender, custa ver que a gente tem que buscar, a gente tem que se virar, que a gente tem que... a gente está a naquela ainda do presencial: sentar; o professor diz, explica, passa as orientações, né? Então a gente... a comparação com o presencial é o que mata assim, muito! Ham... e atrapalha muito a adaptação assim do..., mas não tem como não, né? A pessoa como estudou no presencial a vida toda, vai entrar no EAD, vai fazer comparação, não tem jeito.

Mas, mas eu acho que isso é uma coisa que atrapalha bastante.

Estudar no tempo que a gente pode. Acho que isso é o. é importante. Eu estudo quando eu tenho vontade, quando eu tenho disponibilidade e quando eu estou afim, né? Porque eu posso ter disponibilidade e não estar afim. Então EAD ele te proporciona isso. Tem alguns limites, de entrega de trabalho, etc. Que a gente se organiza! A gente sabe que fazendo lá na véspera a gente consegue. Mas às vezes tem trabalhos que tem que começar antes, não pode começar na véspera, né? Então a gente meio que se organiza. Vai se organizando, né? Mas a gente se organiza dentro daquele espaço que a gente tem e dá vontade. Na hora que a gente tá com vontade de estudar. Pra mim isso é o marcante.

E não ter um local pra ir: ficar em casa ou ficar no celular, ou ficar. eu viajei muito, levava o note você lembra disso, você tava no hotel competindo de natação com o note e de noite a gente fazendo trabalho de grupo, né? Então assim, isso é fantástico!

Ah tem um fator que é muito negativo que eu sempre critico, nos cursos que eu fiz, é a falta de feedback dos professores; a demora em dar o feedback, né? Como tutora, eu sempre procurei dar o feedback rápido! Nós tínhamos que dar o feedback em 24 horas, né? Mas o não receber o feedback, levar assim, que nem o curso de pós-graduação, levar mais de um mês pra receber o retorno de um trabalho! Quando tu recibes o retorno, tu nem lembra mais do trabalho. Então isso é uma coisa muito ruim. E a gente vivenciou isso, né? Feedbacks mais rápidos, feedbacks demorados, feedbacks só no final depois que terminou tudo. Péssimo! Isso eu critico muito! Passa todo o. passa dois meses, entrega trabalhos em 15 em 15 dias e só no final tu vê o feedback do que tu fez. Sabe? Pra mim isso é, isso é péssimo! Acaba arrasa com qualquer curso. Que pode até fazer com que as pessoas desistam, né? Se a gente não tivesse esse grupo de apoio, a gente podia desistir! Quantas vezes a gente ficava: “gente, o que que nós temos que fazer?”; “gente, o que que é isso?! Não tô entendendo”. Mas se a gente perguntasse, às vezes... Ah, mas tem o fórum, tem as mensagens que tu mandas mas mesmo assim ainda demorava um ou dois dias, né? Pro professor responder. E o aluno quando ele tá com uma dúvida, ele tá estudando naquele momento, né? A gente vai estudar no momento que a gente quer. E aí a dúvida surge. A gente que a resposta naquele momento! Quase como querer uma resposta online, que não existe, né? Agora imagina ainda ter que esperar dois dias, né? Pra ver o que que é. Aí tu fica parado: sigo ou não sigo; vou ou não vou; pra que lado eu vou? E eu não tenho retorno. Então isso aí, eu acho que negativamente pesa muito!. Pra mim o importante era isso, o feedback. A demora no feedback.

A gente sempre recebeu os feedbacks. Atrasado, no final da disciplina, mas a gente recebia. Eu nem lembrava mais que trabalho ele tava dando o feedback, mas tava lá o feedback.

Eu acho que as plataformas são bem rígidas, né? Não tem como a gente... a gente tem que se adaptar a elas, né? Não tem... não tem outra forma. Mas elas têm umas coisas bem rígidas que às vezes tu gosta, às vezes tu não gosta, né? Enfim...

Todas as plataformas têm essa falta de usabilidade. Na realidade essa foi a minha adaptação de um mês: aonde que eu clico; aonde que eu acho isso; aonde que eu clico aqui; onde é que eu... sabe? Na realidade assim... não depende de ter uma expertise em informática, né? Tu podes até ter uma expertise... tu entras num curso EAD, tu entra numa plataforma, tu vai (...) às vezes tu tem uma facilidade, assim, de ir clicando... clica em tudo, vê tudo, né? Mas tem gente que não faz isso. Eu sou um pouco assim... Mas muitas vezes eu pedi ajuda pra você: “como é que eu chego lá?”; “como é que eu consigo isso?”. (...) Implantou quando a gente fez o curso de questionário. Aí tinha que acessar o SSSP, né? Baixar o SSSP. Tinha um manualzinho. Tinha uma instrução. Eu tentei fazer a instrução! Eu não consegui. Ai conversando com a Aluna M, a Aluna M disse: “ó, clica aqui!”. Aí eu fui. Aí consegui baixar. Depois de muito usar a ferramenta, em alguns momentos, a Aluna M não tava conseguindo e eu tinha conseguido. Aí eu pensava: “bah nem acredito que eu vou passar pra Aluna M que a Aluna M faz isso muito mais rápido do que eu!” Mas eu consegui ajudá-la também, ela tava, ela... brecava, assim né? Não conseguia ir adiante porque não tava... aonde ia (...) então isso ainda tem essas dificuldades, assim, de usar a ferramenta, né? Nem sempre a gente consegue... ir de uma forma... apesar que (...) nos questionar, na UC de questionário. A gente tinha vídeos! Nossa, colocava um vídeo do lado, assim né? Eu via um, quase que no lado assim né? Olhava todo o vídeo! Depois eu ia pra ferramenta. E olhava o vídeo de novo, e ia pra ferramenta. Não dava! Olhava o vídeo de novo. Então eu olhava o vídeo umas 3, 4 vezes, assim. De passo a passo, parava, daí eu ia e voltava. Então, nesse sentido, é. Mas se não tivesse os vídeos, era muito difícil. Muito difícil a gente usar aquela ferramenta. Então essa é uma coisa assim, o outro curso que eu fiz. Acho que te falei né? De programação de jogos digitais, porque eu queria fazer um jogo. E me atrevi, né? Com a minha idade; entrar num negócio desse. Coisa que só tem menininho, né? Meninada. Ahm... E era essa uma dificuldade, assim. A gente usava um “Blackboard”; usava... uma, uma... um motor, né? Que era o “Unity”. E aparentemente o “Unity”: “ah é fácil!... ah ele já tem blocos pré-prontos!” Vai entender aqueles blocos pré-prontos, daí! Pré-prontos, daí. Todos escritos, só em inglês. Claro que eu fazia tradução, (...) assim mais o que; mas mesmo assim eu empacava e não conseguia usar até que um professor já tinha que, que me dizer assim: “oh, não é essa... não é esse que você tem que usar, tem quem usar a outra”. Às vezes ele dava umas dicas assim, porque eu parava no meio duma atividade, assim. Brecava totalmente. Então acho que essa, eu até eu, como aluna desse curso, eles chegaram a fazer uma... pedir pra mim redigir todas as dificuldades que eu tinha tido... porque era um curso novo... né? Muito... as pessoas não passavam no curso. Eram 8 disciplinas, chegava na quarta, acabava a turma. Porque ninguém passava da quarta. Eu passei! Fui até a 6! Eu passei, fui até a 6. Não fui até a 8, daí eu desisti. por chegar um ponto que assim: “eu não consigo mais”; “não consigo, não consigo”. E aí era muita coisa assim... era programação por blocos. E se tua vida inteira, por 60 anos, tu estudas linearmente, depois tem que estudar bloco; fazer um código que tu botas em cima botas em baixo, botas em cima, botas embaixo... e aí eu disse assim: “mas porquê que eu botei embaixo?!”. Eu botava porque eu via! Eu não sabia fazer aquilo. Ai... até que eu desco... eu decidi assim que... não era fazer o objeto, a programação... não dava certo, eu não conseguia entender a lógica. E aí tu não entendendo a lógica, tu... eu fazia meio que cópia de alguma coisa que via que eles faziam: “ah, isso aí faz assim!”. Legal, eu fazia dava certo, né? Tentativa e erro. Por exemplo, eu tinha que fazer... eles davam assim, um protótipo, né? E a gente tinha que fazer. Então, ahm... tinha que trocar a arma do bonequinho lá, né? Tinha que

fazer a arma funcionar. Aí eu consegui. Aí tinha que trocar a arma. Ai eu não fiz todo o código, eu fiz manual pelo sistema. Aí o professor olhou assim: “Aluna, é pelo código”. Você fez manual, vamos lá... Ah tem que ser pelo código, você está fazendo um jogo. Não pode fazer o manual... Tem que fazer, tem que descer, dar uns protótipos; aí tu tinha que fazer, descer um estalactites, sabe? Pra cair na cabeça do bonequinho... alguma coisa assim. Então..., mas aí tinha que botar um monte de outras coisas antes... Mas aí eu tento fazer isso: tento pegar como é que vai fazer, o que que eu fazia? Eu ia pro YouTube! Agora eu falei né, que me perguntou, né? Eu ia pro YouTube assim: “como fazer deixar cair um objeto, né?”, aí; “como eu tropeço num objeto e desvio?”. E aí tem N, N, N, N, N (...) E aí no Unity, né? Quando eu tava no Unity: “como eu faço tropeçar e desviar no Unity?”. Ai tinha vários! Às vezes tinha uns passos a passo, que eles faziam em cada... aí eu fui ali e eu ia indo. Mas, se não tivesse aquilo ali... que dizer, é algo que eu descobri, que eu fui buscar. Ninguém precisava disso senão eu não conseguia ir. E os outros alunos que não passavam, muitos foram em função de que, lógica que... eles acham que, fazer um jogo é jogar. Não é jogar! Né? Tem a lógica (...) e aí o algoritmo, minha filha, é um negócio muito complicado. (...) complicado e o pessoal não tem paciência.

Não tive dificuldade no AVA não. mmm... como é que eu vou te dizer isso...? Eu gostei (...) o fórum, né? ..., Mas eu acho que é coisas iniciais, assim, de adaptação (...) não foram assim coisas que me prejudicaram, que eu achei ruim...

É, porque cada plataforma vai ter a sua especificidade, a sua forma; e a gente vai ter uma dificuldade com ela. O que eu achei, assim, que faltou, foi explicar melhor a dinâmica: como que ia funcionar.

(uma orientação no início do curso) É, isso. Ou no caso de cada disciplina: eles falam da disciplina, né? Tem aqueles videozinhos que eles abrem e tal, né? Ham... alguns tinham um roteiro bem legal, assim. Não me lembro quem assim quem fez. Que a gente ia lá no roteiro e entendia. Acho que até aquele professor de... metodologia, o segundo. Não o Professor F, né? O outro, né? Ele tinha uma coisa assim de fazer um... eu peguei logo a minha... coisa dele, assim. “Ah o que eu tenho que fazer?”, deixa eu procurar lá onde é que está a orientação dele. Ai tu pegava, abria ali e tava ali o passo a passo: “vai fazer isso; vai fazer aquilo; tem tantas... tantas palavras; não pode passar disso; não sei que... (...)” Ele tinha um roteiro! Acho que é o “guião”, né? É o “guião” que eles falam. Nem todos os “guiões”, vamos dizer assim, estavam claros. Alguns tavam, outros não. Outros tinha duas ou três informações. Não tava com (...) “guião”, mas tava com uma coisa aqui, outra coisa ali, né? Um trabalho explica aqui, outro trabalho explica ali. E a forma como diz o que tu tens que fazer, nem sempre passava... um entendi... a gente não entendia tão facilmente assim: “que que eu tenho que fazer aqui?”. Teve momentos que: “que que eu tenho que fazer aqui que eu não tô entendendo?”. (Trabalho individual) Eu passei dois meses fazendo aquela porcaria, entendeu? Olhei, fiz... eu fiz assim... sabe quando tu viras assim... eu tava, não tava com uma nota muito boa, né? E eu queria melhorar! Disse: “agora vai ser nessa!”. Aí eu olhava lá: “isso vale tantos pontos, isso vale tantos”; “eu tenho que cuidar isso, tenho que cuidar aquilo”. Eu procurei cuidar tudo! Tudo, tudo, tudo. Até quando veio a nota: 11. Ham?! Foi a nota mais baixa que eu tive no curso.

Agora também tem uma coisa assim, ó ... às vezes a forma, (...) apesar de ser português, né? O português do Brasil e o português de Portugal ele muda um pouco o sentido. Ham... teve um momento que eu cheguei a perguntar pro Aluno F, assim, Aluno F: “que que eles querem dizer com isso?” pra ver se eu... mais pra eu entender. Pra ver se eu tinha entendido, mas eu queria saber se aquilo que eu entendi era aquilo mesmo. Porque depois daquela (atividade) de e-learning, eu fiquei assim, claramente assim ó: “não entendi nada!”. Porque eu perguntei, ela me respondeu, eu perguntei, ela me respondeu, eu perguntei, ela me respondeu e não saiu certo. Ou seja, eu não entendi o que era pra fazer. E era uma coisa assim, ó, tipo: eu entendi

que eu tinha que botar o que não tinha. E era pra botar o que tinha. Pego lá e copio, né? Eu achei que se tinha, eu tinha que dizer o que não tinha. E aí eu me ferrei, né? Isso ela não conseguiu esclarecer.

Não tava claro?! Me parece que não tava claro as instruções não estavam bem claras. Talvez o roteiro não tenha sido suficiente. Pensando na experiência de um modo completo: pensando em instituição; a parte administrativa do curso; o curso em si; os professores... alguma experiência, que quando você pensa assim: “Instituição A”, esse curso que eu fiz: alguma coisa marcante? Tanto pra bom quanto pra ruim?

Eu diria que apesar de que diz que tem o SAC pra gente se comunicar, né? Eu fiz uma comunicação ao SAC e não tive resposta até hoje. Então tu fica assim: “como que eu falo com a faculdade?”. Então o que que a gente fazia? A gente falava com a Coordenadora.

A Coordenadora é que de repente... tá, mas eu tive um... não tava conseguindo pagar. Eu tinha que ir no SAC, não falar pra Coordenadora. Aí eu queria saber se estava com algum problema lá no Sistema FX, ela não fez, alguma coisa assim... depois eu vi que era com o meu banco que tinha que dar uma autorização pra eu fazer um pagamento no exterior. E que só eles davam. Já o Banco do Brasil, que eu tô trabalhando agora, graças a Deus, eu mesma me autorizava fazer pagamento no exterior. Então essas coisinhas assim. E aí eu não tinha (...) aí eu só perguntei se tinha algum problema (...) ou não, se era eu... Se eles respondessem logo: “não, não tem nenhum problema no Sistema FX, está funcionando tudo certinho.” Eu saberia que era coisa do meu lado, né?

O sistema FX é onde a gente faz o pagamento. A plataforma que a gente faz o pagamento. É outra (plataforma) também. É outra também, né? Ou seja, a gente tem que entrar em um outro local, pra fazer. Aí a gente quer perguntar alguma coisa sobre essa plataforma, vai perguntar pra quem? Pergunta pro SAC! Né? Que é o Serviço de Atendimento ao Cliente. A mensagem que eu mandei pra eles, até hoje eles não me responderam. Eu resolvi né, então.

(diferentes plataformas) ... Isso é uma coisa, foi uma coisa ruim, assim. Muitos... Apesar de que outros cursos em outras instituições que eu fiz, também foram assim.

A biblioteca foi algo crítico do nosso curso. Eu não usei a biblioteca quase pra nada, né? As vezes que eu tentei usar não consegui. Cheguei a pegar um manualzinho... acho que foi uma colega que me deu o endereço uma vez. Estávamos conversando numa aula do Professor F... acho que o Professor F uma vez deu pra nós: como a gente acessava a biblioteca. E aí ela disse que tinha um manualzinho e eu: “Ahm? Tem manual? Onde?”. Aí a colega me deu o caminho; eu peguei o manualzinho, aí tinha que baixar; ou seja, pra acessar a biblioteca tu tinha que fazer uma outra coisa... muitas coisas fora, que a gente tem que fazer, né? Então isso aí é uma coisa bem chata, assim, eu... eu fiz, (...) né? E (...) acessar, enfim. Mas nunca consegui acessar. E, também, desde o início do curso a gente ia ter uma sessão com a bibliotecária; então explicar como, o funcionamento. E a gente passou 2 anos e não teve. Então ... isso foi bem crítico! Eu tenho falado até pra minha orientadora, assim pelo (...) em vista da... do mestrado, a gente... de fazer a tese, né? Seminário esse, né? Foi aquelas palestras todas! Uma delas era a biblioteca! Ela não teve. E aí iam repor e não repunham. E aí tinham que usar um link que era gravado, mas que não funcionava. A gente nunca conseguiu ver aquela gravação. Ninguém conseguiu ver. Eu lembro, assim, que eu perguntei e ninguém conseguiu ver a gravação. Então, na realidade eu tô fazendo toda a tese com os meus recursos, né? Então eu vou pra biblioteca aberta. Biblioteca aberta em teses em Portugal. Tem aqui Brasil, Brasil também, que eu usei bastante. Então eu usei isso!

A gente não conseguia acessar nenhum livro, capítulo de livro. O que eu tô conseguindo agora, a... a minha orientadora, ela andou baixando algumas coisas e me mandou. Né? Um capítulo de livros que ela já tinha que ler, não sei o que. Ela mesmo buscou e me mandou. Se não, eu não ia achar.

(sobre aspecto visual e layout AVA) ...Acho que isso foi muito ruim. Eu não gostei, assim, tudo cinza! Eu sou muito do colorido. Eu gosto de coisas coloridas. Chama a atenção, né? E até são as limitações das plataformas. O Blackboard também é assim. Que eu estudei no Blackboard também é mais, ahm eles... o material que a gente recebia, né, no curso que eu fiz como aluna, como a gente tinha vídeos e material mesmo de leitura, que tinha, era bastante colorido, assim. Tinha bastante...como que é? Uma chamada visual, né?

Mais interessante... agora, eu acho assim, que o Professor F, naquela primeira disciplina dele, né? Eu acho que teve muita coisa, assim, boa. Ele deu vídeo, ele deu material, ele fazia sessões síncronas; que era chato, que eu não gostava, mas era importante porque ele foi o único que meio que... isso foi uma coisa assim que eu me, eu me apavorei assim. Porque era um horário ruim pra mim. E isso é uma coisa que eu disse pra Coordenadora: “eu não vou conseguir assistir. Só que não era obrigatório, né? Podia assistir depois, podia, ahm... tava gravado, enfim. Depois eu consegui ver que “ah, tem a gravação, posso ver...”. Ai depois eu fui ajustando os meus horários e, e consegui participar, mas ahm... em termos do visual, da plataforma assim, eu achei muito ruim. Nada atrativo assim, sabe? Muito fria e... a gente não entra facilmente, a gente não se acha facilmente. Eu nem sei como é que eu entro, mas eu entro. Eu vou clicando aqui, clicando ali. Às vezes eu pego um link que não é ali e acabei saindo em outro lugar, mas aí eu vou clicando e: “ai entrei!”. Aí eu salvo. Aí salvei (...). Mas se não...

As sessões síncronas. Eu não, eu não tinha essa informação: que teria. Tanto é que o Professor F me apavorou, assim, né? Porque ele era quase semanal, né? Mas eu achei fantástico! Ele até se disponibilizava semanalmente, num horário por Skype, né? Acho que eu nunca usei, mas... Ele tinha essa disponibilidade. Uma coisa muito importante. Aí essa foi falha nossa de não usar esses horários de Skype que ele se disponibilizava. Aí foi falha... eu não usei... falha minha, né? Mas...

O Professor F tinha um horário na segunda-feira... outros professores, também não me lembro todos. Não sei se todos tinha, mas eu me lembro muito forte, assim, o Professor F eu sei que tinha, né: tal horário no Skype pra falar com ele. Na verdade ... falar com a pessoa é muito legal! Eu que não usei esse expediente.

(sobre interação com colegas) Ah, essa foi muito boa, né? Muito porque hoje em dia com o WhatsApp a gente faz miséria, né? Então não tem como não (...) a gente se comunicava diariamente! Interagia quase que diariamente. E isso foi muito importante, né? Esse apoio, que é necessário: que o aluno tem que buscar esse apoio nos colegas; porque é onde a gente se vincula, né? No curso... vai se ajudando... E eu lembro assim que, como eu falei hoje, o Professor F dizia assim: “isso é importante!”. Eu até li algum material que eles deram, assim, que também falava isso. Que a gente deveria estimular, que o instrutor deveria estimular que os alunos interagissem entre si. E aí que eu acho, como eles botaram toda a metodologia dos trabalhos em grupo, eles, ahm, aceleraram a nossa interação. Eu achei muito legal.

(Grupo de WhatsApp) Compartilhar, né? A gente compartilhava as dúvidas, compartilhava o que não sabia, ajudava os colegas, né? Lembrava: “oh, tem que fazer isso”; “oh, tem que fazer aquilo”; “tem que entregar tal coisa”. E também, né, tinham momentos que a gente se desabafava, né? Então ele servia de desabafo, né. A gente às vezes....: “não tô entendendo nada, tá horrível! Não sei o que...”. Então essa uma... a gente, a gente tinha abertura pra expressar o que a gente quisesse, né? Porque a gente da faculdade não tava ouvindo, a gente podia falar abertamente o que tava sentindo naquele momento. Então a gente teve muitos momentos assim. Bons e ruins. De coisas boas, de coisas ruins que a gente compartilhou, enfim.

As pessoas tavam com uma... vamos dizer assim, tavam com uma ligação afetiva. A mesma coisa, a gente tem o grupo do mestrado, né, no WhatsApp. Ahm... ali eu até coloco algumas

coisas; já coloquei; participo muito pouco, né? Mas ajuda assim: “ah, temo que entregar isso; oh, vai ter a sessão síncrona”, a gente sempre botou naquele grupão que tá todo mundo. Mas a forma assim de se expressar, foi uma tentativa que a gente fez, de fazer uma carta pra Coordenadora(ris) de se organizar. Mas eu sabia que não ia sair, e não saiu(ris). Que eu não lembro mais nem o que que era. Mas a gente queria fazer uma reclamação assim de... De que que a gente não tava conseguindo, e tal e aí a gente falou bastante no grupão.

Acho que a gente desenvolveu afinidades... a gente não tinha! Mas como a gente teve que fazer o trabalho, o primeiro trabalho em grupo, aí a gente... todo o grupo no início fica se testando, fica se conhecendo, né? E aí a gente (...) um pouco no início assim, mas aos pouquinhos a gente foi... a partir do momento que a gente desenvolveu uma amizade né, um vínculo, aí fica mais fácil tu falar, né? Eu já sabia quem era a Aluna C, a Aluna F... aí daqui a pouco, quer falar com alguém, a gente falava, às vezes em paralelo, com alguma colega específica, que a gente achava que ela ia entender melhor o que a gente tava falando. Que às vezes (...) nem todo mundo entende o que está falando, né?

(interações com professores) Foram muito poucas né, ahm... Eu acho que... Ah! Pouca. Pouca interação. Aí que, vou falar uma coisa que eu até acho que tem coisas positivas e negativas que eram os fóruns. O fórum, né, vamos assim... aqueles fóruns onde o professor te dava um feedback, mesmo que fosse um feedback ruim. Na hora ali: “oh, você tá indo pelo caminho errado”; “ah, tu falaste legal”. Né, enfim. Mas eu acho que isso estimula, né? Sei lá.

Se o fórum não for dinâmico, a isso, muitas vezes ele não foi. Ficava lá pra gente postar, somente. Porque não é uma conversa. O fórum é pra ser uma conversa. Mas não era uma conversa. Por que todo mundo fazia o que? Fazia um resumo e tacava lá. Aí o outro vinha, fazia um resumo e botava a mesma coisa com outras palavras ou com outro não sei o que. Então... não tinha um... tinham poucas sessões que teve uma dinâmica assim, da gente poder falar e dar retorno. Interagir naquele fórum de uma maneira que deveria ser um fórum, que deveria ser um fórum. Discutir (...) destacar. Botava as ideias lá e... enfim. E se não tem o... essa... então tem um moderador, pra mexer com isso, né? Então eu lembro assim, que o Professor F às vezes provocava. Eu botei uma vez um negócio e ele mandou: “que legal, aluna! E aí, a partir disso o que que tu pensas?” Sabe? Ele fazia e eu ia além, né? Aí eu fui buscar a resposta, pesquisar o que que era que ele tava falando, né, o que que eu poderia dizer. Então isso eu achei muito legal! Mas não era sempre que isso acontecia, né? A Professora G era uma que dava feedback. Tu via que ela lia, né? E ela fazia questão de dar o feedback pra cada pessoa. Mesmo que ela demorasse um pouquinho, às vezes, mas daí ela ia lá e falava cada um o que tinha colocado. Mas tem outros que não falavam nada. Então ficava aquelas coisas da gente tacar só. Tem que participar, tem que falar alguma coisa e muitas vezes, que a gente tinha que criticar o colega, ou falar sobre o que o colega colocou, eu percebia que às vezes tu colocava coisa que tu não tinhas nem entendido. E aí tu chegas lá e bota uma coisa..., mas porque tinha que botar. Tinha que falar de algum colega, né, de alguma postagem... (no fórum) a gente tinha essa tarefa de postar e comentar de outros 2 colegas, né? Escolher e colocar. Então muitas vezes eu vi coisas assim que não tinha nada a ver, sem pé nem cabeça. Alguém botou algo que o outro não tinha dito. Sei lá né, eu pelo menos, não tinha entendido. (avaliação no fórum) Às vezes tinha, às vezes não tinha, né? ... “como é que foi a sua participação no fórum”. Acho que não era avaliativo. Eu acho que era necessário: nós tínhamos que cumprir aquela tarefa, mas não era... não entrava na nota. Ou entrava na nota e isso aí eu já não sei. Até hoje eu não sei. Mas a gente tinha que fazer, a gente fazia, né?

Porque senão... em lembro assim, que a gente, principalmente na véspera assim, saía todo mundo postando, né. Tinha prazo pra fechar. Mas não ficou claro, assim, como é que entrava isso na avaliação. Ou se era levado em conta quando eles fossem dar a nota final. Se isso representava o que. Eu lembro que a Professora G tinha uns critérios bem estabelecidos, assim né? E aí ela tinha assim oh: “participação no fórum, tantos pontos”, né. Alguns tinham, eu não

me lembro de todos. Nem todos tinham, né? Se tu participares do fórum tem tantos pontos, não sei o que, na na na...

(interação com a instituição) Ah, foi pouca, né? Pouca. Não sei se é assim sempre. Acho que é, em todos os cursos a gente... e que fica engraçado assim porque parece que a instituição é virtual, como se ela não existisse. Fala com quem, tu vai aonde? Que nem uma vez eu vi um aluno: “eu vou aí agora brigar contigo!” (...) Aí... aí eu era professora, e aí eu comentei com a coordenadora, aí ela me disse assim: “mas ele não sabe nem aonde ele vai ir”. E realmente, o EAD você nem sabe aonde tu vais. Nem aonde eu tenho que ir. Então a gente tinha a Coordenadora como referência que era a coordenadora. Então ela é a... ela é a (...) o contato né, da a instituição com a gente, só.

Uma coisa que eu tinha no INSTITUIÇÃO B enquanto aluna... quando eu fazia, quando a gente fazia uma reclamação, né? um pedido, qualquer coisa: “oh, isso não está legal”; ou “cobraram isso que não deveria”; ou “como é que eu faço isso?”. Qualquer coisa! A gente recebia o número do chamado. E depois que vinha a resposta, vinha: “resposta do chamado tal”. Né? Então, assim, a gente via que eles tinham controle, que tinham que responder todos! Às vezes demorava um ou dois dias, também não era sempre assim. Isso eu não senti na Instituição A. Não senti essa preocupação, não teve algo que a gente pudesse chegar lá, colocar uma dúvida, algum problema que a gente expressava um problema e ia ver como a escola ia resolver. E que isso tivesse um cuidado de ter um número que vai te garantir que tu vais ter um (...) eu tive muito no INSTITUIÇÃO B São Paulo. Número de protocolo de atendimento, né? Então que assim, (...) eu recebia um e-mail, né, o protocolo, pra eu anotar. A gente percebe que tão, sabe? Quando eu queria (...) olha: “tô esperando resposta do protocolo número tal”, né? Tu já tinhas... ou seja, facilita até pra quem... pros atendentes. “Ah ela está reclamando que não recebeu o que? O protocolo tal?”, vai lá e acha e vê o que que é, né? Isso é uma coisa que eu achei falha, assim. Que eu acho que dá uma garantia pra gente que a gente vai, em algum momento, a gente vai ter um retorno. Ou então a gente pode cobrar: “onde tá o meu retorno sobre o protocolo x”, né?

(interação com os conteúdos) eu achei que a gente tinha bastante conteúdo, tinham professores que nossa! A lista de links e que a gente recebia, né; material pra baixar. Isso eu achei muito legal! Né, porque dava tanto na língua inglesa, quanto em português... a gente gostava muito do em português, né, mas tinha lá também a sua biografia estrangeira, vamos dizer assim, que é importante da gente ler. E eu usei agora no (...) tive que usar, né? Vamos dizer assim, a gente tem outros parâmetros e... Eu acho que isso sempre foi muito legal. Teve assim, material suficiente. Mais do que suficiente! Sempre era além do que a gente tinha que fazer.

(interações num modo geral) Acho que todas foram favoráveis. Eu não vi nada assim...

(interação que poderia ter sido melhor) É, a com os professores, né?

(Bem-estar / Ergonomia) Olha, eu acho que eu tenho uma boa condição de estudo, né? Uma cadeira confortável, aí eu comprei essa câmera que eu não tinha, né? (...) E também os nossos grupos sempre, no início não aparecia na tela, não tinha câmera. Aí eu comprei logo esse (...) e consegui, instalei, ham... a minha internet é boa, né então... dificilmente ela cai; dificilmente... a energia também, dificilmente cai. Então assim, eu nunca... tenho uma condição boa, assim, pra sentar-se e estudar.

Ah tenho que levantar, fazer alongamento. Tenho que fazer alongamento da cervical. Acho que isso, tem umas coisas que bem complicadas, assim. Tanto é que esse trabalho agora que eu tô fazendo, eu fico muitas horas escrevendo... aí eu paro, ando pela casa. Claro que a gente vai até o banheiro. No trabalho a gente vai até o cafezinho e volta, né. E aí eu aprendi, depois que eu tive um monte de problema na cervical, que nesses momentos a gente deve, é importante a gente fazer alguns alongamentos, né? Porque a gente fica muitas horas sentada numa posição com a cabeça, por exemplo, assim, né? Então é importante depois pegar e



colocar ela pro outro lado pra “lubrificar”, vamos dizer assim, aquela articulação que ficou esmagada, né? Porque tu ficaste assim. Então isso é a minha fisiatra que eu tive muitas sessões, né, então ela sempre me, todos eles né? Fisioterapeutas também que eu outro problema. Tem que fazer alongamento! E o tipo de trabalho que eu tinha já era um trabalho no computador. E aí depois eu estudava no computador. Então eu passava o dia no computador. Mas precisava pra trabalhar. E de noite, depois até às 22h, 23 horas da noite em casa, no computador. Então... é um pouquinho diferente as situações; as duas situações, boas, assim... consideravelmente boas pra trabalhar, pra estudar também. Mas ahm... essa questão da ergonomia assim, a gente... essa é (...) a questão é do (...) né, por quê. Ah! Uma coisa que eu fiz, que eu descobri! Foi mudar os óculos, né? A fisiatra, quanto eu estava com sérios problemas de cervical, por causa disso: muitas vezes eu tava mais de 13, 14 horas no computador, diariamente, né. E eu tinha um óculos bifocal, então como é que eu ficava?! Ela, a primeira coisa que quando eu entrei na sala e ela, eu amei que ela olhou pra mim, assim: seus óculos são bifocais”. Eu: É. Ela: “Como é que tu lê?” Eu: Assim oh. Porque tu enxergas com ele aqui, então. Muito tempo com a cabeça aqui, claro! Depois eu morria de dor (...) aí hoje eu tenho um óculos pro computador. E resolvi esse problema. Nunca mais eu tive... tanto é que eu posso me sentar certinha, deixar tudo bem (...) assim, ne. Mas se eu me levantar pra ir no banheiro, eu tenho que trocar os óculos. Fica aquela coisa assim de troca os óculos, mas tudo bem, acho que vale a pena! Valeu a pena. Eu tive que fazer essa mudança pra testar esse lado ergonômico.

(sobre previsão de horas de estudo) Levava mais tempo e às vezes levava menos, ne. Às vezes levava muito mais do que o professor achava, ne? (...) mas eu achava legal! Que eles colocassem essas, a horas previstas... no “guião” tem né, que eles passavam as horas previstas pra aquela, que levaria praquela atividade. Eu acho que geralmente a gente passava e fazia um pouquinho mais; na maior parte das vezes. Mas não muito mais, assim. Eu não lembro de nada que eu passasse assim... a não ser aquele trabalho do e-learning (...) que aquilo ali... aquilo ali, olha, eu fiquei assim, muito tempo em cima daquilo; pra tirar uma porcaria de uma nota, né? Ou seja, não entendi. Enfim. E aquilo me frustrou muito, assim! Ali eu passei, assim. Ela até disse o que ela queria, mas, ahm... porque que não disse isso mais claro antes, né? Porque várias vezes eu, eu, eu tive o cuidado de passar várias mensagens! Não era, não era, não era a Coordenadora, era uma outra pessoa que ficava. Ela dava o retorno, questão de um dia... ela dava o retorno. Mas o retorno que ela deu não me clarificou, tanto é que aconteceu o que aconteceu.

(motivos evasão) É a dificuldade com a plataforma. Acho que foi o... e com a metodologia! Né? Porque além da plataforma, tu tens a metodologia do curso: ah esse curso vai funcionar com trabalho de grupo, com sessões síncronas, que eu me apavorei que eu quase evadi, né? Aí depois eu vi que eu dava conta, enfim. Aí assusta, né. Tudo aquilo que assusta, que não entenda direito, que não vai funcionar; isso aí te leva a cair fora. E se não tem os feedbacks, não tem um apoio... não tem como não desistir.

Não se sentir acolhido, vamos dizer assim. Se ele não se sentir acolhido. Pra mim se ele não se sentir acolhido pelos professores! Quem tem o contato com a gente são os professores. Se ele não tiver os feedbacks (...), o retorno das dúvidas, das perguntas... porque é o professor que tu tens relação, né? Por isso é importante a gente ter um grupo paralelo entre os alunos, pra gente apoiar.

(vida social e e-learning) Eu sou meio que “privilegiada”: eu não tenho filhos; eu não tenho marido, né? Moro somente com meus pais. Eu tenho um espaço separando, aonde eu tô aqui no computador e eles estão lá assistindo televisão. Aí eu boto os fones; ouço a minha música; faço, estudo, etc. Fico bem tranquila. Mas eu vi assim, nossa os colegas... a gente já presenciou, nossa! Nossa, teve um trabalho de grupo, nossa! Que foi um horror! Porque a Aluna M tava com o microfone aberto, e ela tinha as crianças falando perto dela. Olha, eu

paguei um esforço, e eu nenhum de nós quis falar aquilo, nenhum de nós. Até que teve uma, chegou um ponto, depois de 2 horas que nós estávamos... que a gente disse assim: “perai que a gente não tá escutando nada. A gente não tá entendendo nada”. Mas por quê? Porque ela tinha uma família; que tava ali, né? Era o filho, o marido, as crianças brincando, falando... e ela não se dava conta que no microfone tava aparecendo. Eu lembro assim, que nas sessões síncronas, né, a gente tem como... pedir, né? “oh, alguém está com o microfone aberto”; e se a pessoa não fechar o microfone, o tutor tem... o professor pode chegar lá e me fechar. Que aconteceu acho que até acho que foi com a Coordenadora. Mas tinha o problema de alguém tava também com o microfone aberto e tava atrapalhando, e ela entrou e desligou o computador dela, microfone.

Depende da quantidade de filhos, depende se tão pequenos e se tão grandes. Isso aí, bah, interfere muito.

(relações políticas ou jogos de poder) Eu acho que não! Não percebi, assim, algo significativo. (motivos evasão) Bom, tem as questões familiares, tem as questões com a plataforma, dos feedbacks, do acolhimento né, do ter o acolhimento ou não. Ham... tem os fatores econômicos! Por exemplo: eu cheguei agora no final em pensar em não acabar. Por questões financeiras né? Que eu fiquei desempregada. Então isso também impacta! Então têm questões financeiras também. Eu fiz um esforço e consegui pagar a última, mas assim, cheguei a pensar duas vezes: “vou ou não vou?”, né?... “sigo ou não sigo?” sabe? “Será que eu consigo?” (...) Então, quase que eu não consegui, mas. Então isso aí também é importante.

(qualidade) Eu acho que a partir do momento que eles pedem que a gente faça uma avaliação no final, né? eu acho que eles estão prezando pela qualidade do curso. E sempre eu fui sincera, né? Eu participo em todas. Quer dizer, esqueci de participar dessa última; teve uma aí que eles mandaram agora recentemente por e-mail e era até o dia 31 e hoje é 02 e eu passei, não respondi. Mas, geralmente, eu respondo.

(sugestão) A interação com os professores tem que dar uma melhorada. Principalmente na questão dos feedbacks.

(NPS) É, eu daria 9. 9 por causa do feedback. (risos) Eu já o recomendei, bastante! Na verdade, assim, a gente chora, reclama..., mas nada é perfeito! Mas no geral assim eu acho que a gente conseguiu muito material pra leitura e informações. Eu acho conhecimento a gente... agregou muito! Assim, pra mim pelo menos, né? Em termos de conhecimento. Ahm... pela minha expectativa também, que fechou. Então eu recomendo e recomendei já várias vezes, pra várias pessoas.

Foi o que eu esperava! Eu não tinha uma expectativa muito alta. Só mesmo uma média assim. FINAL Entrevista 1.

## ENTREVISTA 2

Bom, a princípio eu trabalhei, frequentei curso à distância porque eu trabalhava numa instituição à distância como tutora. E, claramente o curso à distância ele requer de você muito mais, na minha opinião, comprometimento, organização, muito mais empenho do que um curso que não é a distância. Por quê? Porque primeiramente você tem que ter se organizar, pessoalmente; você tem que ter os horários dentro daquilo que você se organizou pra fazer o acompanhamento desse curso. Se propor, né, dentro daqueles horários, porque o que que acontece, na minha opinião? Quando você faz um curso presencial, naquele momento que você está sentado em sala de aula, você está dedicado àquilo! Você não tem outra... outro objetivo que foca a não ser aquele de estar ali! É uma opção sua, você se descolocou até lá e ali você está, ok? Quando você faz um curso à distância; seja ele qual a modalidade que for... educação à distância que você tenha aula; que você não tenha o comprometimento de assistir aula ou não... na minha experiência que eu tive em 2013, eu tinha aulas que eu precisava de estar presente, entre aspas “assistindo pela internet” né? ... tinha os prazos em que você fazia

os trabalhos... enfim. Mas isso ainda assim eu entendo que você precisa de muita organização pessoal, empenho mesmo, pra que você consiga fazer. Porque a tendência é que você naquele dia, você de repente marque alguma coisa com alguém e você, sei lá, demore mais tempo no banho... ou no que você demore mais tempo em alguma coisa assim em casa e quando você olha fala: “Nossa! A minha aula tá acontecendo e eu tô aqui” né, sendo que quando você tem um curso presencial você se obriga a estar ali. Então, tem essa questão de você tentar se adequar e se organizar nos horários. Uma das coisas que eu acho extremamente relevante colocar: as pessoas têm a tendência a desvalorizar a questão de ser à distância porque “ah, não tem conhecimento, não busca, não tem, né, de repente a valorização necessária; porém eu considero, depois que eu trabalhei, depois que eu fiz esse curso que era um curso voltado pra pós-graduação na área de gestão de pessoas... é, não finalizei esse curso né, exatamente porque as situações que aconteceram, é tão dinâmica, é tão rápido que você se perde! Se você não ficar muito atento, você se perde, né? Então eu penso assim que, uma das... eu penso da valorização, voltando a falar da valorização, é que as pessoas; é muito fácil julgar e falar: “curso à distância é um curso que não tem muita... não requer muito compromisso.” E pelo contrário, né? Se você não tem compromisso com aquele curso à distância, provavelmente você não fazer, você não consegue fazer! E eu digo mais, o curso à distância não é pra qualquer pessoa, tem pessoas que se adaptam; tem pessoas que não se adaptam. Então depende muito do modelo, do tipo... entendeu? Então assim, eu percebo isso falando do curso que eu fiz em 2013 e falando do curso que nós estamos agora, realizando o mestrado. Escolhi o mestrado à distância pela situação, pelo mestrado, pelo tema que tinha tudo a ver com o que eu queria fazer; porém, a gente sabe que se você não tem... existem as dificuldades de comunicação, de você não ter uma comunicação interativa naquele momento, naquela hora... as coisas às vezes podem ficar um pouco perdidas... acontece da gente perder às vezes algumas avaliações, algumas coisas que, por um motivo ou outro você acaba se confundindo, então... enfim, pra você estar e fazer um curso, seja ele qual for, no meu entendimento, mestrado ou pós-graduação; o comprometimento, ele tem que ser 100%, ele precisa! Porque se você não conseguir fazer isso: estar 100% nesse curso, você não vai conseguir finalizar. Né? Você não consegue se adequar e ter a motivação de: “olha eu vou terminar, eu estou conseguindo!”, porque é muito dinâmico e as coisas se perdem. Essa é a minha colocação nesse momento.

(interfaces da instituição) Eu vou falar das duas situações que eu vivenciei em relação a educação e-learning, tá, ou educação à distância. A primeira situação que vivenciei quando eu trabalhava nessa empresa, era uma interface Moodle completamente fácil de usar; fácil assim, intuitivo mesmo. Então você tinha lá alguns desenhos, algumas animações tipo que te lembravam a situação que você precisava de acessar naquele momento ou que te remetiam a uma situação de aonde buscar a informação, ok? Então era um espaço, naquele momento, em 2013, que você ainda tinha uma certa facilidade (...) que nós chamamos de AVA, né? Que nós tínhamos uma certa facilidade em nos reconhecermos ali dentro. Uma vez que tentava, ascendia aquele local, você reconhecia o que você estava fazendo, aonde você precisava de ir; eu preciso de tal informação, com quem eu posso pegar; eu vou aqui pra pegar; eu vou ali pra pegar. Porém, ainda assim, existiam coisas que ficavam um pouco a desejar na questão de resolução de algumas questões ou alguns problemas. Porque dentro do AVA, por mais que você tenha locais específicos que você vai lá, e veja essa informação; veja aquela informação; ou se você se comunique com alguém; existe um delay, existe uma demora, existe tempo até que a pessoa te responda. Existe a questão da comunicação que, às vezes, ela não sendo síncrona, né? Ela às vezes se perde um pouquinho; e cria-se um pouco daquela insegurança e dá um pouquinho de, assim, vai dar mais facilidade de que você tenha alguns problemas em relação a comunicação.

Nesse caso a comunicação pode ser negativa, na minha opinião, tá? Porque por mais que detenha, tô falando no meu caso como usuária de um AVA na época de uma instituição aqui, brasileira. É, por mais que você tiver facilidade de reconhecer intuitivamente aonde você ia resolver, aonde você ia colher material ou resolver assistir aula, ou postar alguma coisa, ok isso era supertranquilo de ver. Na questão da comunicação, dúvida, em relação a isso: “olha, como é que eu faço isso”; “será que eu tenho que entregar o trabalho realmente dia 19, se não é”... então, até pra você se comunicar com os tutores e até mesmo com os professores, era mais complicado, tá? Porque isso não era uma coisa que você fazia agora e daqui 2 horas você tinha uma resposta. Eles tinham 24 horas pra te dar uma resposta. E nessas 24 horas muitas coisas aconteciam. E aí, por ser um curso que eu frequentei que também tinham outras pessoas que frequentavam esse mesmo curso; você conversa com as pessoas e durante essas conversas surgiam outras dúvidas e você ficava mais na dúvida ainda do que resolvia a tua questão inicial.

Então dá, dá, vamos dizer assim, na questão da comunicação dá, nessa experiência que eu tive, algumas vezes dava a entender que essa falta de comunicação era uma das coisas que a gente se sentia inseguro e até inviabilizava algumas questões, né? Assim, porque nós não ficávamos direto né? Então, às vezes você tinha que responder e questionar ali, responder ali imediatamente, se a professora respondesse naquele momento em que você estivesse online, mas é uma das coisas que, na minha opinião, faltava bastante. E até mesmo com tutora, eu fui tutora de polo e algumas coisas eram realmente, das questões que mais apareciam pra gente resolver ali, as pessoas se deslocavam das suas casas e elas iam pro polo, pra exatamente pra tentar resolver aquilo que elas não conseguiam resolver à distância, entende? Então isso pra mim foi um dos problemas. Naquele momento em que eu estava fazendo o curso de pós-graduação e-learning, era um curso que eu não tinha nenhum tipo de obrigação de estar no polo, de ir ao polo. Eu não tinha necessidade nenhuma! A não ser nas provas finais, tá? Então eu não tinha contato realmente com o público, com pessoas. Mas em cursos de graduação em que era obrigatório que as pessoas fossem pelo menos uma vez, ou duas, né, no polo, a gente percebia isso também! Então aquela insegurança que nós tínhamos, enquanto estudantes de um curso de pós-graduação, as pessoas de graduação também tinham a insegurança. Então elas preferiam se deslocar da casa, iam até o polo, muitas vezes pra sanar algumas dificuldades que tinham em relação a comunicação; pegávamos o telefone, ligávamos pro professor né, que ficava em outro estado, outro estado não, desculpa, outra cidade... mas assim, é a mesma dificuldade que nós tínhamos. Então, por isso que eu tô colocando essa como uma das dificuldades principais, tá?... nesse momento. Em relação ao curso que nós fazemos agora, da Instituição, do mestrado, da Instituição A, eu senti muita dificuldade no início em relação a me situar na plataforma, exatamente porque eu tinha apenas... é, eu tinha um modelo de plataforma na minha cabeça que era bem intuitivo e essa não era tão intuitiva assim. Eu não tinha conhecimentos tecnológicos suficientes pra poder estar manipulando né, ali, embora, vamos deixar bem claro isso, que durante a primeira semana de curso foi feito conosco algumas aulas e tentativas né, de que a gente se desenvolvesse naquele ambiente, isso foi positivo. Porém, se não fossem os colegas, a gente tem um grupo no WhatsApp, nós montamos um grupo, nós fazemos um grupo fora dali da plataforma, isso talvez teria sido um grande empecilho pra mim, porque... eu me lembro que a princípio nós íamos postar alguma coisa no fórum: tínhamos que postar o link e eu não conseguia postar o link! Eu não conseguia postar e aí um dia conversando com a minha amiga falando: “olha gente, eu não tô conseguindo, eu não tô conseguindo” ... aí a amiga do curso falou: “olha tenta postar, não copia e cola. Tenta copiar e colar de uma outra forma, com o teclado”, e foi assim que eu consegui.

(comunicação com tal colega) Não, não foi pela plataforma. Foi em uma outra rede social, específica, o WhatsApp, num grupo criado por nós, no momento em que nós fomos

apresentados ao curso, né? Então isso, na minha opinião, e eu vou deixar muito claro isso, a importância que foi nós termos essa visão, essa capacidade de comunicação entre nós. Porque num primeiro momento... Num primeiro momento nós fomos apresentados ao curso, ótimo! Nós éramos pessoas de vários locais diferentes do Brasil e fora do Brasil, em Portugal inclusive, e fora de Portugal. Naquele momento as questões foram colocadas e nós acompanhamos a aula. Mas naquele momento uma colega mandou mensagem para que nós fizéssemos um grupo. E aquilo, na minha opinião foi uma das melhores coisas que a gente fez. Por quê? Além da gente conversar e se conhecer, a gente criou um vínculo! Esse vínculo ficou muito menos formal, ficou informal. É uma coisa que você... é como se você tivesse numa sala de aula 24 horas e que de repente, no momento que você precisa: “Escuta! Alguém viu o que aconteceu com a minha borracha? Caiu no chão. A pessoa fala “Não, não tá aqui comigo, eu vi essa e aquela hora”, entende? Então esse tipo de interação, na minha opinião, é muito importante na educação à distância. Porque você fica vinculado àquilo; você não fica fora de uma sala de aula. Porém, tem uma coisa negativa, né. Tem uma, tem essa coisa positiva de você ter ajuda dos outros colegas e tal, e dentro do que você falou dessa questão da interface ali; eu tive dificuldades, mas fui ajudada por uma colega, mas por outro lado também, você não se desconecta da sala de aula. Não é como um ensino presencial em que você está em uma sala de aula e você sai, vai embora pra casa, pega um ônibus, pega teu carro e se desliga daquilo. Nesse modelo de ensino você nunca se desliga. Então aquilo está sempre vivendo ali, vivo pra você! Então as emoções, as indagações, as questões... elas estão sempre ali, 1 hora da manhã, 2 horas da manhã... né, então isso é uma coisa que a gente vive, respira, o estudo. Coisa que no ensino presencial você não tem. Né... você tem um contato de vez em quando com a pessoa; não é ali naquele momento em que você está sala de aula. Mas basicamente, respondendo essa pergunta sua, é... a interface da Instituição A... Eu senti muita dificuldade no início, tá? É... senti dificuldade. Acho uma interface difícil de usar. Acho uma interface é ... não atrativa: não te dá vontade de ficar manipulando nem indo atrás de informações, tá? Então isso é uma coisa que, na minha opinião, é bem clara. Ficou muito evidente.

(interface com a instituição) Positivo é que você tinha lá na interface com a instituição, você tinha informações, por exemplo, de que qual o momento que você, então, qual foi a última vez que você entrou você acendeu a plataforma, você tinha... você tem... é... professores, você tem informações sobre os professores, informações sobre os colegas, né? E você pode mandar mensagem para o professor pela plataforma. Então isso é positivo, na minha opinião é positivo. Outra coisa positiva também é... é que assim, quando você entra na plataforma, embora seja, aí é que eu falo, é positivo, mas também é um pouco complicado falar, por que não chega a ser tão positivo, tá? Mas não, não muito positivo, mas assim, quando você entra na plataforma, você tem que entrar dentro da instituição. A instituição é muito grande, então ela... ela oferece várias formas de você entrar dentro da plataforma e você tem que entrar dentro, especificamente, na sua, no seu grupo lá, que seria, no caso, o Instituição A, que é nosso caso. Então, à princípio, eu ficava perdida, né? De ver aquele tanto de mensagem, de direito, (...) então você ficava assim meio que perdida. Mas depois, aí torna-se, é positivo, que você já cria um vínculo com aquilo, você já cria um vínculo com aquela imagem, né? da Instituição A. Então você passa a enxergar, inclusive, esse Instituição A com uma coisa sua, né? Você absorve aquilo como seu. Então todo o layout ali da Instituição que você olha, você já reconhece.

(Sentimento de pertencimento) Esse sentimento de pertencimento, exatamente! Então esse é o positivo, né? A princípio porque você... é como se você ficasse assim meio que perdida, você sai um pouco da sua zona de conforto quando você entra e fala “Nossa, o que eu faço aqui agora, meu Deus? Deixa-me olhar isso daqui, né?” Onde você tem várias informações... E aí você aprende que logo da instituição A é, a sua Instituição A, e você já tem aquilo já e você

fica tão familiarizado com aquilo que... é uma sensação de pertencimento e você se prende àquela situação, você se familiariza com aquilo. Então, esse é o lado positivo, né?

E na plataforma em geral, o que eu poderia dizer de positivo? Então basicamente é isso. É... Você tem aí informações sobre quais os colegas que estiveram ascendendo até aquele momento, que você tem como visualizar isso, isso é uma coisa legal. Naquele momento em que você tá ali, você pode ver que tem um colega também está ali, junto. Então você vê que não está sozinho na sala, né? A segunda coisa é relacionada à informação dos professores. Tem todo o histórico dos professores, o que que eles fazem, como se comunicar com eles que é uma coisa imprescindível, né? Mas, assim é... Em geral assim, é uma questão de você se acostumar. É uma questão de você se ambientar e se acostumar realmente a utilizar essa plataforma. A navegação no AVA da Instituição A não foi intuitiva.

Acessar o Sistema FX que é um programa, né, acessar o Sistema FX... é... a primeira vez que eu ascendi ao Sistema FX para fazer a inscrição desde esse momento da inscrição, achei um pouco confuso. E até hoje ainda acho um pouco confuso na hora de responder algumas questões ou de fazer algumas questões, embora tenha todos... explicações, tudo... são explicações que você se perde um pouco porque não é intuitivo, é o que eu falo. Não sendo intuitivo, você tem a tendência a desfocar um pouquinho o teu olhar, né? Então, desde você entrar no instituto pra fazer a sua inscrição, finalizar sua inscrição e terminar tudo, até o momento em que você vai iniciar sua primeira aula, eu achava que aquelas informações, ali dentro do Sistema FX, ali você conseguiria acessar o seu ... dentro do seu ... do seu AVA, né, do seu portal, ali. Mas, não era. Então assim... até você descobrir que ali não era e quem faz a inscrição ... no meu caso aconteceu exatamente isso. Eu fiz a inscrição ... fiquei esperando muito tempo, fiquei ansiosa. Fiquei ansiosa para poder entrar, para poder ver a primeira aula, pra assistir a primeira aula, como é que a gente vai fazer, aonde que vai ser? Então, tudo você tem que esperar. As coisas são compartimentadas. Então, por exemplo, na minha opinião, seria interessante que fosse tudo no Sistema FX, ok? Por exemplo... ah, é... você tem... lá dentro do Sistema FX uma plataforma, um local específico que você consiga acessar o Zoom, ou que você consiga acessar uma outra plataforma de transmissão de dados, transmissão de... de vídeo, né? Porque você já estaria ali, você já estaria conectado naquela sala, ok? Então, nessa questão, é que eu acho que se peca... porque você entra, você tem o Sistema FX, que resolve algumas questões acadêmicas, tem n informações ali que não são relevantes para você, naquele momento, às vezes você fica até perguntando porque que tá aqui, porque que não tá. Não sei bem e... não é tão claro. E aí você recebe um e-mail depois, no seu e-mail particular, cadastrado, que você vai ter uma sessão, uma primeira sessão de aula você tem que baixar um aplicativo, o Zoom, que você vai acessar a primeira sessão a partir do tal horário. Então você... são várias plataformas, várias, várias... É... não vou nem dizer plataforma... que talvez esse não seja o nome mais... são várias entradas diferentes que você tem que dominar. Pra uma pessoa que gosta de tecnologia, ok, isso é uma coisa interessante no mínimo, né? Mas pra uma pessoa que não é adepta a tecnologia ou que está fazendo um curso pela primeira vez porque não tem outra forma de fazer, ela com certeza, isso vai ser um impeditivo pra ela. Na minha opinião, tá? E lembrando também. Inclusive a questão de biblioteca. A questão durante o curso, você não ter uma biblioteca física... porque nós estamos falando de lugares distantes, pessoas que de repente estão morando em cidade do interior, cidades enfim, do Bra.. mundo inteiro que de repente não tem uma biblioteca física, você não ter uma biblioteca é... online que você consiga facilmente pra pesquisar, facilmente... é complicado, né? Então, é por isso que eu falo, um curso a distância, ele exige muito de você. Ele exige muito mais do que você estar numa Instituição, sair da Instituição “Vamos passar ali na biblioteca pra pegar o livro que o professor falou?”. “Vamos ali olhar...”. Entende? Então isso daí, na minha opinião, é uma coisa realmente, que se você não tiver muito know-how, muito

conhecimento e se você não, principalmente, não se comunicar com as pessoas você tem a tendência a deixar pra lá. Você não vai querer continuar.

(organização AVA) Depende, dependia do professor. Mas assim, em geral sim, em geral sim, mas dependia muito do professor. Por exemplo, nós tivemos situações em que foram utilizados uma lógica de raciocínio de início pra o fim, outra situação, de uma lógica de raciocínio do fim para o início. Então isso deixa a gente um pouco... perdida. Como é uma página que ela não tem muita interação, uma interatividade com você... é uma página estanca, é uma página que você tem que ir lá e clicar e explorar essa página, nesse sentido eu senti uma certa dificuldade. Porque quando mudava... o primeiro professor, ok...você está pegando a primeira vez, é isso daí e você vai se acostumando. Quando muda de professor, muda de disciplina, enfim, o professor às vezes coloca alguma coisa ali ou não, né? Ele usa umas estratégias diferenciadas. E aí, às vezes, isso... até você se adaptar, e aí tem aquela questão. O ensino a distância, ele é muito dinâmico. Se você demorar muito a se adaptar, a coisa passa muito rápido e aí você não se adapta. Então, é uma bola de neve. Você vai correndo atrás o tempo inteiro pra tentar buscar e você não consegue, né? Então, por isso que assim, as informações em relação ao AVA eram colocadas, eram efetivamente... estavam ali a disposição, né? Apenas teve algumas informações em relação à biblioteca que nós não tivemos acesso. Isso a gente não conseguiu ter acesso mesmo. Acredito que até hoje, depois de muito tempo que a gente conseguiu realmente, como que funcionava o acesso à biblioteca, mas, naquele ambiente ali, as informações eram colocadas dentro de uma lógica, seguindo o cronograma, com as identificações necessárias, né? Porém não era de tão fácil entendimento e compreensão. Na minha opinião, não era assim tão óbvio, entende? Não era tão óbvio. Era uma coisa que você tinha que se dedicar um pouquinho a sacar o que tava acontecendo ali.

(a biblioteca) Nossa! Funcionou não, uai! É... na minha opinião, é ... ainda deixa muito a desejar, né? Porque quando você fala de internet, e é uma das coisas que a gente deve deixar claro na educação a distância. Então assim, a internet nem sempre traz informações adequadas, né? Existem linhas de pesquisa, linhas de trabalhos acadêmicos, enfim. Isso leva um tempo pra que você pesquise, pra que você se ache naquilo, pra que você realmente... tem um lado positivo que é o lado de você ir atrás do conhecimento, e construir o seu conhecimento, ok? Mas tem o lado negativo que é o tempo. O fator tempo. E esse fator tempo pra esse curso a distância, ele é essencial, né? Então é... Hoje eu vejo assim. Eu, depois de muito tempo, bem complicado... acertei a biblioteca, acesso a biblioteca, alguns periódicos, a gente tem acesso a alguns periódicos, mas livros na sua íntegra, não são disponibilizados por outros motivos. A gente sabe que a instituição tem outros motivos, né? Que de repente não possa fazer isso por questões de direitos e tudo, a gente sabe disso, mas é uma coisa que pra gente... a gente sente muita falta, né? Diferente de você ir a uma biblioteca e falar, não, eu vou sentar aqui e vou pegar um livro e vou ler esse livro e vou destrinchar o que eu preciso e só vou sair daqui quando eu terminar, né? Numa biblioteca física. Ali você não tem um material específico que você fale, “Olha, esse livro, putz, me ajudou muito”, “isso daqui foi muito bom!”. Sabe? Então, não, não é, isso não aconteceu. Tem alguns materiais, tem algumas pesquisas, existem... essa biblioteca dá acesso a pesquisas de outras instituições de Portugal, de outras localidades, ok, excelente! Mas enquanto, é... fonte primária, para estudo, principalmente em se tratando de um mestrado, ela deixa muito a desejar. Essa é a minha opinião, tá? Deixa muitíssimo a desejar.

(experiência mais marcante) A experiência eu acho que, a de comunicação, é de comunicação com os colegas...

Olha, eu vou falar com você bem sincera aqui. Durante o curso todo, é... Nós tivemos apenas um, olha eu considero...Eu sou uma pessoa muito... eu gosto de ter contato com as pessoas, né? E uma das coisas muito importantes que eu achei, é que um dos professores que nós tivemos, ele sempre utilizava a plataforma ... as sessões síncronas para as aulas. Sempre. Por

mais que às vezes ele colocasse a gente para poder ir em outros locais, experimentar outras tecnologias, que eu acho que era esse o intuito dele inclusive naquele momento, a aula com ele era uma coisa assim super maravilhosa. Era uma coisa que eu assim curtia muito. Então era aquele momento em que eu me programava, é... me...me... era uma coisa assim incentivadora, me incentivava a estar presente naquela aula, porque ali eu sabia que iam estar vários colegas e nós estaríamos em sala de aula, né? Virtualmente em sala de aula. Isso é uma das coisas assim que me chamou... me fez muito bem! Assim... durante o curso. É... outras situações, então por exemplo, nós tivemos também outras aulas com outros professores... (aulas síncronas) Olha, foram dois professores que utilizaram aulas síncronas, mais vezes. Sendo que um deles era o que sempre utilizava aula síncrona. O outro, era esporadicamente, marcava uma aula ou outra e tal, mas assim, é ...esse outro professor, então, na minha opinião, marca a gente, marca porque você conhece, tem a oportunidade de rir, de brincar, de você ter a oportunidade de interagir naquele momento. Então, emocionalmente, pelo aspecto afetivo e emocional, cria-se um vínculo, muito forte, né? Tanto que as aulas dele eram superlotadas, assim... cheias de pessoas, né? As pessoas aderiam às aulas. Exatamente porque é... talvez essa necessidade de estar dentro de um curso e falar eu pertença, eu tô aqui, eu também sou aluno... “Professor, queria saber de você,” e tal. Então, é uma coisa que, na minha opinião, tem muito... mexeu comigo. Negativamente, uma das coisas que... assim... mexeu comigo, foi a exposição de notas, ou de é ....feedback sobre alguns trabalhos, tá? Negativamente. Por que isso? Não foi uma questão assim que foi diretamente comigo, mas eu sou aluna, estava na sala, né? Junto com os colegas e você, você querendo ou não...você cria um vínculo, dentro dos fóruns, vendo o que as pessoas estão escrevendo, mas às vezes você cria é...situações de simpatia, às vezes você, né, tem uma empatia com aquela pessoa “ Olha você escreveu isso, eu também escreveria sobre isso!”, né, tal. Porque você, de certa forma, é obrigada a interagir... isso é uma coisa positiva e negativa ao mesmo tempo, porque é ruim falar em obrigação, né? Quando a gente fala em obrigado, você fala “Nossa!” Você tem que fazer alguma coisa. Isso é uma coisa que limita você um pouco também, né? Não é uma coisa tão natural. Mas enfim, é... eu. uma das coisas negativas que eu percebi foi isso, da exposição. Então, por exemplo, em alguns momentos a gente fazer trabalhos, trabalhos em equipe, trabalhos em conjunto, trabalhos individuais, e... é importante, o feedback precisa ser dado muito importante, é uma que valoriza, te incentiva, é uma coisa que você, enquanto aluno, espera, tá, o feedback. Porém, eu acho que pra tudo tem um limite, né? Então você dá um feedback de uma coisa que você, olha... dentro daquilo que foi feito, você não fez ou não atingiu aquele momento...você não, infelizmente você não mostrou, não teve o tempo, não deu tempo, que seja. Uma coisa bem, bem assim impessoal, eu acho interessante. Porque você tá tendo um feedback de qualquer forma de uma forma que não te... não te desvaloriza, né, enfim. É... uma das coisas negativas que eu achei foi meio que...

(sentimento à exposição das notas) Valorizada em vários momentos, sim! Cada vez que um professor dava um feedback... “Olha, é isso mesmo!”, “Olha, veja isso, veja aquilo!”, “Mas veja aquela (...) x, embora você tenha falado disso” isso eu acho que é valorizado, certo? Eu não me senti desvalorizada, mas eu vi que alguns colegas... eu me senti na pele de alguns colegas ali, entende? E eu não gostaria de ser aqueles colegas, entende? Então, assim se fosse provavelmente pra dar continuidade...é porque, o que acontece? A gente está lidando com o ser humano, né? O ser humano, ele tem essa subjetividade. Ele tem aquele momento que de repente ele vê uma situação que pra ele passa batido, mas de repente, num segundo, ficou, marcou, pesou... uma palavra mal dada, um... não sei... uma forma mais brusca, fica mal, né? Então a gente tem que entender que pelo fato de a gente não ter o conhecimento, não ter essa interatividade, com os professores, nos estamos sempre em insegurança. É como eu me refiro a minha situação. Você está o tempo todo inseguro. “Será que é, será que não é?” “Será que é, será que não é?” ao mesmo tempo que você tem o suporte, no nosso caso, no



meu caso, dos amigos que você ainda trocava ideia. Mas eu fico imaginando aquelas pessoas que não faziam parte de um grupo, que trabalhavam, tinham uma dinâmica... e aí faziam seu trabalho de acordo com aquilo que eles entenderam, e aí vai a comunicação, né? Entra a comunicação e aí no final do curso, tentaram se dedicar ou não se dedicaram, isso daí vai muito da pessoa... aí no final, você tem um feedback lá. De repente, um feedback que, tipo assim, “Meu Deus, que você estava fazendo neste curso? Onde você estava?!”. Ou, um feedback do tipo, é... “Pelo amor de Deus, né, faça direito! E exposto, pra todos verem, na minha opinião isso, realmente, não é uma coisa legal.

Dois ou três colegas comentaram que também não acharam isso legal... que também desnecessário. É... mas eu imagino que pro colega que teve, pros colegas que tiveram de alguma forma isso, eu acho que foi um desmotivador muito grande assim, né, porque é diferente. Eu acho...entendo a sua professora, entendo que você tem que dar sim, às vezes, uma chamada “Olha aqui, faz isso direito!” e tudo, mas é diferente quando você tem uma chamada em particular, né? É como diz ali é... “Elogie em público, repreenda em particular”, né? Porque isso é uma coisa que faz muita diferença, muita diferença. Nós, seres humanos, precisamos disso, né? E, de fato, tanto feedback positivo ou negativo, ele precisa do momento certo e no local certo pra fazer isso, né? Eu achei um pouco exposto. Foi uma coisa que pra mim ficou mau. Ali, me senti mal. Não foi comigo exatamente, tá? Não foi ... não foi nada de mais, assim, comigo. Tive algumas colocações em relação ao meu trabalho também, mas eu não senti tão pesado, mas teve uma situação que eu percebi que foi bem pesado pro colega, principalmente porque tava exposto pra todo mundo, né? E aí também gera o que? Gera aquela coisa de você olhar, “mas o que será que ele fez?” (risos) A curiosidade. “Mas o que será que ele fez?”, né? Ou “O que será...por que ela tá falando isso?”, “Por que eles estão comentando sobre isso?”. Porque faz parte da curiosidade humana.

Na verdade o feedback dado neste momento é... diante de trabalhos que foram feitos e aí vem lá, através da... a pessoa coloca, né, o professor coloca nome por ordem alfabética e aí ele vem pontuando, o que foi positivo e o que foi negativo, o que foi positivo e o que foi negativo. Só que nessa pontuação ele coloca, ganhou tanto, ganhou tanto. Nessa pontuação, algumas vezes você percebe, claramente, a imparcialidade do professor naquele momento. Ou porque ele percebeu que o aluno não se dedicou, ou porque ele percebeu que o aluno foi um aluno, sabe, negligente total, assim, com a matéria. E, assim, eu acho que às vezes, a pessoa naquele momento em que ela está escrevendo, é... o professor está escrevendo, de repente ele deixa bem, bem claro a emoção dele ali. E ficou muito clara a emoção dele, né? Então você... foi uma coisa que me chamou muito a atenção. Foi uma das coisas que mais me chamou a atenção.

As aulas síncronas aconteciam fora do ambiente AVA. Na minha opinião, ruim, né? Assim... é... é o que eu falo, quando você tem tudo dentro de um mesmo ambiente, por exemplo, se você tivesse todas as informações ali dentro do ambiente do AVA, pra você entrar, seria muito mais tranquilo. Na verdade, você tem as informações no AVA que te levam pra aquele outro ambiente, tá? Então você entra lá, na matéria, na disciplina do professor X, e vê que naquele dia vai ter aula... aí coloca lá... a aula no dia de hoje, será na plataforma, segue endereço. Aí você vai lá e olha o endereço. Mas, de qualquer forma, você tem que acessar a plataforma pra ir pra outro local, entende? É uma coisa que na minha opinião...

(aulas síncronas) Essa plataforma Zoom. A gente fez em várias... em algumas diferentes, mas a mais utilizada foi o Zoom.

(suporte para instalação) Não. A instalação do Zoom foi bem tranquila que quando você clica, já leva pro espaço, né, pra que você instale o programa. Inclusive, você pode instalar ele, inclusive, dentro do teu celular por aplicativo, enfim, tá? Isso é uma coisa bem positiva. Porém, ali dentro do Zoom, você... não é tão assim tranquilo. Você vai lá, coloca, digita o

número da sala pra você entrar na reunião. Então, assim... é... não é tão difícil, mas é uma coisa que não é tão também, pra quem não entende nada de informática.

(qualidade Zoom) A conexão é de qualidade, sim. A conexão é de qualidade. Algumas vezes, nós tivemos as aulas gravadas, outras vezes não, né? E... uma das coisas que eu quero deixar também, comentar é que, por exemplo, no outro curso que eu fazia, um curso de pós-graduação, era... nós tínhamos a aula ao vivo, então naquele momento todo mundo sabia que tínhamos aula ao vivo, na outra instituição, brasileira. Existia todo um preparatório da Instituição com o professor, por exemplo, eles têm lá um estúdio, né? Então eles tinham um estúdio de aula... naquele estúdio, o professor tá dando aula, tem três, três professores ou, vamos dizer assim, ajudantes, que auxiliam a responder as questões que estão chegando... é como se fosse um, meio que um debate meio intermediado, sabe? Então, e... naquele momento, você tinha aula, ao vivo, poderia participar perguntando, fazendo os questionamentos durante a aula mesmo. Posteriormente, essa aula ficava gravada durante uma semana. Ela ficava gravada e você tinha que acessar a essa aula durante uma semana para ganhar um ponto, pra ter um ponto ou que seja, quando você ascendia essa aula, era computada uma presença pra você. Então era uma forma assim, é... meio que te fazer assistir à aula. Na minha opinião isso é positivo. Porque você não precisava de exatamente ser naquele dia, da aula online, ok? Você não precisava de se organizar naquele dia, porque de repente naquele é impossível, mas estaria disponível pra você durante sete dias... você teria que acessar até o sétimo dia. Você não ascendendo até o sétimo dia, você perderia o conteúdo dessa aula. Então, dentro da questão do tempo, nós estamos falando que é importante pra educação a distância, no meu entendimento, era uma forma de fazer com que você se organizasse em relação ao tempo e não perdesse o tempo pra fazer.

Você assistia aquela aula e fazia as suas atividades. Ou seja. Não interessa se eu vou assistir aula toda segunda, eu vou assistir no domingo, meia noite, ok. Domingo meia noite, eu fiz a minha aula, na segunda feira eu já estou sabendo o que o professor tinha falado e eu vou continuar entendendo o que ele vai começar a falar agora nessa próxima aula na segunda feira...existe uma conexão ali e uma obrigatoriedade entre aspas para que você esteja conectado, né?

(aspecto visual AVA) Como eu te disse, a princípio, até você se identificar como aluna do Instituição A, né, assim, foi um pouco meio que perdido. Embora a Instituição A, ela tem uma representatividade muito forte quando eles colocam as informações no site a primeira vez que você entra, inclusive até no caso de fazer ate a inscrição, você vê ali tem a logo, né? Então eu achei bem, é uma coisa muito forte, é muito característico da Instituição, isso é uma coisa muito positiva. E aí quando você se torna uma aluna e-learning, ou aluna a distância, né, é diferente. Você não tem uma carteirinha, você não tem um nada que você fale “Eu sou aluna da Instituição A!”. Você não sai por aí com um caderninho da Instituição na mão mostrando pra todo mundo que você é da Instituição, né? Mas você tem depois, essa familiaridade com o Instituição A, no meu caso. Então, hoje, eu já olho assim, o site... já vejo logo de onde que é o Instituição A, já vejo... então você já se familiarizou com aquilo. Então, na minha opinião, é positivo, né? O peso que Instituição tem, o know-how que a Instituição traz, o nome que ela tem, antecipa isso, ela vem de longe. Então quando você vê uma logo, você já vê que “Uau! Estou aqui, faço parte.” Isso é forte, é muito forte! Muito positivo. Na minha opinião, muito positivo. Eu posso dizer pra você assim, ó. Eu estou muito feliz com o curso da Instituição A, entende? Tô muito, assim, feliz e eu digo que não é um feliz por nada, pelo nome só, é porque você se sente... você sente que fez diferença, que está fazendo a diferença pra você e eu espero que faça muito mais ainda, né? Mas você sente que faz a diferença, entende? Então, eu acho que... a melhor coisa, o reconhecimento maior não é o nome, o peso do nome, você estar fazendo um curso por fazer. Ah, tô lá... faço uma PUC, faço, sei lá, uma Unicamp, faço um... né? Mas você sentir que aquilo tá te ajudando e vai te ajudar, entendeu?

(Layout/design do site) Eu gosto. Eu gosto. A página que você ascende ao Instituição A, ela é uma página completamente escura, né? E na minha opinião, ela é assim, quando eu vejo eu sei aonde que eu tenho que andar ali pra poder já entrar no Instituição A. Na minha opinião ele é intuitivo. Ela te mostra, olha você chegou no lugar certo. Você está no lugar certo, procura tua turminha aqui que você acha. Mais ou mesmo isso.

(cores no AVA) São cores fortes, né? Eu acho que são cores que remetem a esse peso da Instituição, essa coisa forte da Instituição. Acho que remete a isso. Tenho um sentimento bom, sim.

(interação com colegas) Ah, maravilhoso. Adoro... O fato de nós termos a primeira aula e alguém chamado para que a gente fizesse um grupo de uma rede social de comunicação pra que a gente se comunicasse, foi, na minha opinião, o maior diferencial, tá? Porque nós tivemos colegas, nós temos colegas estão, é... que começaram conosco e mesmo com a interação dentro da plataforma, não era uma coisa tão forte como a gente teve. Nós criamos vínculos de amizade, nós buscamos nos conhecer, buscamos nos falar todos os dias, tirávamos dúvidas entre nós mesmos, é... fizemos grupos, né, porque teve em alguns momentos que formar grupos, grupos indicados por professores, nós... grupos que nós mesmos tivemos que formar. Tudo isso, é... através da rede... de uma rede social, pronta pra esse tipo de comunicação, assim, bem rápida, na minha opinião, facilitou um monte! Né? E a gente percebe isso claramente porque dentro de alguns colegas... alguns colegas que às vezes não estavam tão conectados, ficavam um pouco às vezes assim, perdidos, né? A impressão que nós tínhamos era que estavam meio que assim parados, jogados, assim, tipo, ai, um conversa que foi colocada, mas assim... na minha opinião, a interface da Instituição, ela não te traz essa, essa possibilidade, tá? Ela deixa uma coisa muito individual realmente, tá? É porque nós brasileiras, brasileiros, nós somos... nós gostamos de ter contato, então nós nos organizamos e fizemos isso, no meu caso, tá? Eu até posso falar que antes de conhecer as pessoas desse curso que eu estou, assim que eu entrei no mestrado, eu entrei... eu busquei na internet alguém que já estivesse fazendo o mestrado porque eu queria saber mais informações, porque até então eu não sabia informações de nada, né? Eu fiquei aí durante o julho, mês de julho e agosto, e o início de setembro, perdida em informações que eu queria saber... como que ia dar, como que ia acontecer, se eu ia ter que guardar algum documento, como é que seria. Até o momento em que eu achei algumas pessoas que, uma é do instituto... uma é da Instituição que trabalha na Instituição, é brasileira e trabalha na Instituição e a outra fazia o curso anterior ao nosso. Então, o mestrado anterior ao nosso, ela estava fazendo. E eu fui atrás dessas pessoas, porque eu precisava. Senti que eu precisava disso, né? Então assim, depois que eu já busquei as informações que eu precisava, acalmei essa ansiedade que eu tinha inicial e aí nós fizemos esse grupo, que eu acho que foi uma coisa que talvez não aconteça em todos os cursos, em todas as turmas, né? Na minha opinião, válida... assim, de validação, é... foi assim, maravilhoso e espetacular. Se não tivesse, eu, sinceramente, não sei como seria possível. Não tivesse tido essa interação dinâmica, essa interação sempre, entre as pessoas, entre o grupo e eu vejo que ainda hoje nós temos o grupo de aula que é uma das coisas assim que cada um, a pessoa lembra, “Que que nós vamos fazer hoje, vai ter aula hoje?”, “Pessoal, alguém viu isso?”. Pessoas que compartilham informações, entende? Ali, “Olha, vi isso”, “Aconteceu aquilo!”. Pessoas que deixaram o curso e continuam no nosso grupo de sala de aula participando, né? Então, nós temos isso. Então eu acho isso uma coisa que eu acho um diferencial enorme.

(grupo paralelo/de apoio sugerido pela instituição?) Foi. Em princípio, eles comentaram no início que era importante que a gente se... se... tivesse vínculo, criasse, né, ah, vínculo e tudo. Então foi falado disso. Teve um colega que fez um... um... abriu uma conta numa rede social e convidou alguns colegas, mas a adesão foi muito baixa da turma, como pode... deveria ter sido, mas, enfim... Foi uma adesão, ali eram colocadas algumas informações, mas, ainda

assim, é... o que ficou bem usual, assim, bem característico, talvez pela nossa, nosso, né, nossa nacionalidade, talvez, não sei, que a gente sempre se comunicava por uma rede específica que era do telefone, então. Ah! Mandava áudio, mandava informação, então ali fica bem mais fácil do que você ter que acessar uma, à uma plataforma de uma... de outra rede social... e, de repente, tem imagens, tem várias coisas legais também, mas que não foi tão usada e ainda não está sendo tão usada... Eu acho que foi uma coisa que estava mais à mão e aqui, aliás, a gente usa muito o WhatsApp, né? Nós utilizamos muito essa ferramenta. Tá na mão! É... Você estar ali, na mão...você não precisa de estar conectada a nenhuma outra rede social que não seja essa. Nós temos um grupo específico da Instituição, né, e esse grupo tinha três administradores, quatro administradores, um deles desistiu do curso, mas continuou ali, né, e continua a mandar coisas interessantes a respeito do que está acontecendo em relação a lei, em relação a várias outras coisas. Então, é... isso, além de ser um ponto de encontro da turma, em relação as coisas relacionadas ao curso, também passa a ser uma comunidade prática quase, né, de troca de informações, então é muito interessante. Na minha opinião, eu penso assim... eu não consigo me ver nesse mestrado, muito sinceramente, muito assim... eu não conseguiria me ver nesse mestrado se não tivesse esse grupo. Sinceramente, eu estaria louca, desesperada porque eu acho que foi essencial pra gente.

(interação com professores) Então, essa interação com os professores assim, foi legal. É o que eu digo, né? Talvez, é... percepção... o professor... nós tivemos caso de um professor que dava aula sempre, no computador, que dava aula sempre aulas síncronas conosco, marcava as aulas e estava todo mundo lá na aula dele; um professor, que era esporadicamente e uma professora que depois, no final, ela se apresentou. Você percebe claramente a falta que fez isso, assim, sabe? Esse contato. Isso é uma coisa tão impressionante isso! Isso é um... no meu ponto de vista. É... você tem uma visão tão diferente da pessoa quando você conhece depois pessoalmente, você ouve o tom da voz, você ouve como ela e mais calma do que, né? Então você tem uma outra visão, né, aquilo, na minha opinião, é muito importante, sabe? Talvez se tivesse tido um primeiro contato inicial com aquele profissional, com aquele professor, o vínculo teria sido outro, a forma de você entender, sabe, as colocações. E talvez, você falasse “Nossa!” É diferente, sabe? Então eu acho que a impessoalidade da educação a distância, ela pode ser um comprometedor pra você continuar no curso ou não, tá? Quando você tem uma...uma coisa pessoal, você fala. Poxa! Às vezes você pode até não gostar daquela pessoa, mas você fala “Eu conheci! Eu sei quem ele é.” Ele tem uma presença, ele trouxe pra você uma presença. Você se conecta ou não com aquilo, é uma escolha que você faz. Mas a impessoalidade não é uma coisa positiva, na minha opinião, tá?

(interação com a instituição) Positivas. A Instituição A sempre que eu precisei, é... através de e-mails, tive as respostas, né? Talvez não num prazo tão rápido, talvez pelo acúmulo de coisas, enfim, mas sempre positiva, né? Eu nunca precisei, eu nunca... algumas questões, por exemplo, eu tive um problema com a plataforma uma vez, tive que trocar minha senha, é... não sei nem porque, nem me lembro agora porque que aconteceu, foram tantas coisas que foram mudando durante o curso. Acho que houve alguma coisa no sistema, alguma coisa assim que foi... tivemos que fazer um cadastramento, alguma coisa nesse sentido. E eu me perdi porque eu não lembrava mais a minha senha e eu coloquei a minha senha no meu computador pra poder lembrar sempre aquela e eu não lembrava dela e aí eu entrei em contato com eles e eles responderam, eu entrei pelo Facebook, eles responderam. Então, assim, até eu não acho que... A Instituição, ela tem esse respaldo, né, de te dar um feedback assim. Pode ser que esse feedback não seja tão rápido, ok? Quanto você espere e precise. Voltando novamente a falar que a educação a distância, ela é dinâmica, ela é rápida, isso é uma coisa que tem que ser colocada, porém foi feito, e deu tudo certo, né? Então até aqui, não tive problema, não tem reclamação, eu tô super feliz.

(interação com conteúdos) Tudo bem assim, mm... algumas vezes teve umas situações eu tive problemas em abrir alguns conteúdos, porque estava gravado num arquivo que precisava de baixar um media flash player, acho que foi alguma coisa nesse sentido, eu não lembro bem. Eu tive bastante dificuldade pra entrar nessa aula. Se não me engano, acho que foi a primeira aula que nós tivemos... foi a primeira disciplina que nós tivemos e vinha toda a orientação de como fazer, muito bem descrita, todo o passo a passo, muito bem feito, porém, eu não conseguia assistir às aulas, porque elas estavam gravadas num arquivo, e o meu computador... eu não conseguia acessar porque meu computador não tinha. E eu tentava baixar isso e eu não conseguia, talvez porque eu não tivesse o conhecimento necessário, enfim, aí, recorrendo à uma das colegas, que estavam no grupo, eu demonstrei a minha dificuldade e a colega que tinha mais conhecimento, marcamos um dia e ela me ajudou. Então mais uma vez, a interação fora dali foi muito importante. Se eu tivesse ficado naquilo ali, provavelmente eu não iria conseguir acessar, não ia conseguir acessar às aulas. E eram aulas pesadas, né? Teve uma aula inclusive em que eu tive um problema, porque ela era tão comprida, ela tava gravada, e ela era... várias informações, muitas informações com slides e aí, em algum momento esses slides travavam. O professor continuava falando... a mídia de voz continuava falando, e as imagens não acompanhavam. Estavam fora de sincronia. Aí, eu tive que parar, esperar carregar tudo... daí demorou uma meia hora, ali... esperar carregar tudo, pra voltar naquele momento pra continuar assistindo. Porque aí eu conseguia visualizar o que o professor estava dizendo, né? Então, assim... isso foi uma das coisas que é... negativamente, uma das coisas que eu me lembro que aconteceu.

Fora isso, coisas positivas, por exemplo, disponibilidade de algumas aulas, de alguns vídeos, né, de alguns arquivos que nós tivemos, assim, é... tivemos a oportunidade de fazer, de utilizar plataformas, outras plataformas, outros tipos de... fomos obrigados, aí que eu falo “Legal!”, falar uma palavra que é um pouco pesada, mas é ... nós tivemos a oportunidade de conhecer as ferramentas, como que elas funcionam, praticamente, assim. Porque muitas vezes o curso de mestrado fica muito na teoria, e o legal de estar fazendo o mestrado aqui, na plataforma é que a gente tinha que utilizar a plataforma, varias outras plataformas. Tivemos um professor que ele convidava a gente a fazer a aula em outra plataforma, saiu dessa...Ele saiu ali do AVA, do Moodle e foi pra outro ambiente e num ambiente super dinâmico e interativo... é apaixonante, né? Falar que não é, é uma coisa assim que você fala... foi interessante. Pra quem não tem o conhecimento da informática é interessante.

(criavam nas ferramentas ou estudavam conteúdo) Nós tivemos duas situações. A primeira situação, esse professor dinamizou essa aula, tá? Então, por exemplo, dentro do Moodle, ele fez um chamamento, ele falou: “A partir de agora, nós não vamos ter aula aqui, nós vamos ter aula em outra plataforma” e disponibilizou todas as informações, fez um cadastro dos alunos, né, e naquela plataforma em que nós estávamos, ele foi desenvolvendo a aula dele de acordo com aquele módulo, com aquela unidade que ele estava fazendo. Em algum momento específico, ele pede que a gente crie um blog pessoal pra disponibilizar todo o material que ele ia pedir. Então, a cada leitura, a cada não sei o que, então nós tínhamos que criar aquela página e colocar as informações. Ao mesmo tempo, e que é maravilhoso isso, é... que ele não faz isso apenas pra valer de nota, mas ele pede que você interaja com os colegas, né? E isso foi de uma riqueza assim, sem precedentes, porque, por exemplo, durante essa unidade curricular, nós tínhamos que ler vários livros, vários textos, enfim, de várias informações diferenciadas. Não era que todos tivessem que ler o mesmo, você teria a opção de escolher os textos que você ia ler, mas você não tinha a opção de não postar no seu ambiente. Então, você tinha que ler aquele texto, fazer uma resenha ou fazer uma análise daquele texto que você estava lendo e colocando ali pra que os colegas vissem, então você compartilhava essas informações com os colegas. Como se fosse um ambiente de estar disponibilizando as informações ali. Você estava agregando e colocando informações. E sem falar que a partir

dali você tinha as informações, os seus colegas tinham as informações e você conectava essas informações com os colegas e

O professor depois ia avaliar. Ele avaliou o que você fez e se estava dentro do que ele havia solicitado, se você tinha interagido com algum outro colega, se o colega tinha interagido com você. Não apenas interagido, mas compartilhado. Isso é uma das coisas, assim, que eu achei muito rico. Por exemplo, eu não li alguns textos... eu atualmente estou precisando e preciso, vou lá no APA da minha colega, pra poder visualizar as informações que ela colocou, entende? Então, isso é uma coisa assim, que, na minha opinião, foi muito rico, sabe? Que, provavelmente, numa sala de aula presencial, você ia ter a troca, mas a profundidade disso e o momento exato pra recolher esse material, você provavelmente não teria, né? ...construtivista, como ferramenta, né? E que é passível de ser revista novamente. Porque às vezes, em sala de aula, é muito rico a discussão, mas ela passa, e ela vai. Agora ali, a discussão está em voga o tempo inteiro e ela pode ser revista, né?

Eu acho só que a gente ainda precisa, eu acho que é válido a gente estar estudando e percebendo que o ser humano pela complexidade dele, a gente precisa de ter esse contato. Algumas pessoas lidam muito bem sem esse contato, são autodidatas, né? Mas, a grande maioria, imagino eu, que eu faço parte dessa turma, o contato é uma coisa muito importante. Você dar as características, você se sentir pertencente, você estar disponível pra conversar com alguém, tudo, você fazer vínculos. Isso é uma coisa importante. Perceber as emoções, perceber o que tá acontecendo, isso é uma coisa importante.

Do lado positivo, eu teria muitas, milhares de coisas pra falar do curso. Não é o curso, assim, a experiência apaixonante. Eu vou ser muito sincera. Eu tive muito receio de começar a fazer o curso, principalmente mestrado a distância, porque eu já tinha tido um caminhar anterior e havia desistido. O meu caminhar anterior, embora, a plataforma fosse maravilhosa, em termos de... intuitiva, tivesse as dificuldades de comunicação também, mas eu desisti naquele momento porque eu não me sentia completamente vinculada, né? Embora até trabalhasse na instituição. Eu não me sentia pertencente. Aquilo pra mim não era o momento, não tinha tempo, não conseguia. E hoje, nesse curso, que nós estamos finalizando, eu tô finalizando, agora ministrado pela Instituição A, eu vejo que as coisas foram acontecendo de uma forma tão natural e tão envolvente que eu não conseguiria dizer ou apontar uma disciplina que fosse melhor. Talvez algumas que fossem melhores, várias, algumas, mas não uma, sabe? Não uma. Por isso que eu digo, quando você reconhece e você viver o valor daquilo que você está estudando pra você, as coisas, elas não se perdem, entendeu? Então, são momentos que a gente se revisita o tempo inteiro...a gente busca lembrar coisas que passaram e “eu nem lembrava disso”, mas em algum momento você vai dizer “Poxa! Eu vi isso, sim!”. Esses dias aconteceu isso comigo. Então assim é o que eu posso dizer, né? E falando de todas as experiências, muito positivas, mesmo diante das negativas, muito positivas. É o que ficou. É o que fica pra mim. É o que está pra mim, ainda! (risos) Hoje.

(HCI) O meu computador me deu alguns problemas. (risos) Algumas frustrações no início, assim, no início, mas assim, ainda tem dado problema, assim... Eu tenho bem-estar. É o que eu falo. Agora, neste momento que eu estou vivendo, atualmente, finalizando o processo de mestrado e neste momento estamos caminhando sozinhos. É dura a realidade (risos). Essa é uma dura realidade. Nesse momento, eu tenho percebido que eu estou mais refratária ao computador. Mas ao computador em geral, assim, sabe? Ao sentar, ao ligar o computador, ao falar, ao ver. Eu não sei. É um momento de desmotivação que eu estou passando, que eu tô vivendo e por muitas coisas acontecendo. As coisas vão acontecendo... talvez um pouco do cansaço, talvez não, muito do cansaço, também. Mas em relação ao computador em si, eu percebo que eu não tenho prazer de sentar na frente dele, tá? Não tenho esse prazer em sentar. Há um tempo atrás, eu tinha prazer de sentar, né? Mas como nesse momento eu estou

sentindo prazer em estar aqui dando esta entrevista, tá? Mas, é uma coisa que eu fale assim “Ah! É com prazer que eu vou sentar e vou ler”, não é uma coisa prazerosa. Nesse momento. (ergonomia e bem-estar) tem. No início, assim (risos) as primeiras... as dinâmicas são muito fortes. Nós passávamos cinco, seis horas... nós passávamos mais do que várias pessoas, sentadas na frente do computador. Isso foi uma coisa desgastante, fisicamente, ergonomicamente. Você não tá preparada... é... o ambiente da tua casa, você não se prepara pra ficar ali esse tempo na frente do computador. E aí vem a tensão, a tensão de você ter que finalizar, a tensão do tempo passando, a tensão de você estar usando o mouse, daquele mouse... você ter que procurar várias informações... Então, eu tive alguns probleminhas em relação à ergonomia, tive que adaptar uma nova cadeira, eu tive que colocar um novo mouse, sabe? Tive que fazer algumas coisas, porque teve um momento em que o meu braço, a minha mão começou a ficar enrijecida, né? Enfim, o tempo em que você demanda, na educação a distância... é o que eu digo... não é um tempo que você está ali, sei lá, quase 24 horas, se brincar, você fica ligada, né? Se você trabalhar em casa então... Aí que você fica, né? Mas, enfim, é uma coisa que realmente, eu tive problema em relação a isso.

Não, não me lembro (da Instituição A) de instruir a respeito disso não. Mas eu me lembro de a coordenadora do curso falar que nos iríamos ficar um tempo em frente ao computador, que se nos tivéssemos tempo pra fazer outras coisas que não fosse estudar... e de fato, é exatamente isso. Sábado, domingo, feriado, horários à noite, de madrugada. Muitas vezes de madrugada estávamos juntos, o grupo fazendo trabalhos, enfim..., mas eu não me lembro de ter orientações de ergonomia ou orientação pra isso, não.

(orientação ergonomia) não vou dizer que é importante, fosse uma coisa a mais. Mas isso depende muito do contexto, porque, por exemplo, a maior parte das vezes eu acessava o computador, eu acessava em casa. Então o meu ambiente em casa já estava pronto. O que ia fazer diferença pra mim naquele momento? Talvez uma informação ou outra, mas isso não ia ser o impeditivo ou o que ia melhorar totalmente, né? Agora, eu imagino que tenha pessoas que levavam esse computador pra fora... viajando, enfim... que de repente poderia até ser útil pra eles. Mas não acredito que seja uma coisa tão importante. Talvez seja importante, sim, o fato de você ter uma orientação em relação ao tempo necessário pra você fazer aquela atividade. Nós tivemos uma disciplina que colocava especificamente o tempo demandado de estudo pra aquilo, mas, em geral, era muito menos do que eu, realmente... nós gastávamos, do que eu gastei, por exemplo. Isso pra você ter uma leve noção, mas não é exatamente a noção ideal, mas vai depender muito da pessoa, por isso é meio complicado falar a respeito disso.

(Motivos evasão) Fator tempo. Essa dinâmica e o tempo. Porque como é muito rápido, muito rápido. A dinâmica na educação a distância... de como as coisas acontecem no ensino a distância, no e-learning, se você piscar, você perde. E aí você tem que correr atrás dessa bola de neve. E essa bola vai ficando enorme, enorme, enorme, enorme e chega em algum momento que você fala “Nossa, não vou conseguir alcançar e eu paro, né? Então, eu acredito que essa questão do tempo, da organização, é a principal. Na minha opinião, assim, é... essa é uma das principais, tá? Pode ser que talvez o fato de você não ter conhecimento tecnológico suficiente pra continuar a utilizar as ferramentas necessárias. Não é totalmente meu caso. Tive algumas dificuldades, ok, mas não foram dificuldades limitantes, né? Mas eu imagino que pra algumas pessoas que não tem o conhecimento da tecnologia, não saibam nem como funciona uma plataforma ou como que ascende, então, são coisas assim que a pessoa já fala “Não! Não quero nem pensar nisso, porque se eu tiver que fazer um curso nesse patamar, eu não consigo nem pensar num computador, quem dirá fazer um curso por meio dele, né? Talvez essa seja uma das características assim, secundárias, aí, que eu digo dentro do meu ponto de vista, tá? De repente pra uma outra pessoa, é o primeiro.

Na verdade, a organização do aluno, ao meu entendimento, é imprescindível. Por quê? Se o aluno não se organiza, não consegue estudar dentro do tempo necessário aquilo que ele

precisa fazer. Geralmente, o curso a distância, você tem várias aulas, você tem várias unidades curriculares correndo ao mesmo tempo. Então se você não se organiza pra fazer, por exemplo, segunda e terça, uma unidade curricular “X”; quarta e quinta, a unidade curricular “Y” e sábado e domingo, a “Z”, você não vai conseguir. Você vai conseguir fazer a “X” e a “Y”, mas a “Z” vai ficar pra trás. E aí é o que eu digo da bola de neve... vai ficando pra trás, vai ficando pra trás, e você não consegue correr, dar conta daquilo.

Em relação ao conteúdo, o tempo de estudo também demanda muito. Se você tem um trabalho, uma dinâmica de vida que você precisa focar muito tempo para a sua vida pessoal ou para o seu trabalho, esqueça educação a distância, porque você não vai conseguir ter êxito. Você precisa de um tempo mínimo pra você focar no teu estudo. Então, o que eu posso dizer em relação ao tempo é que, durante esse curso, eu troquei, eu mudei a minha dinâmica de vida, pra atender a demanda desse curso. Qual demanda é essa? Demanda de estudo necessário pra ele, né? Eu durmo mais tarde, eu durmo pouco pra poder fazer o que é necessário pro curso. Então eu tive que me adequar, adequar a minha vida, o meu tempo, em detrimento de questões que o curso precisa. O que o tempo demanda. O que o curso demanda, certo? Porque eu não tenho, eu não teria outra forma de fazer. Eu não teria como, por exemplo, deixar de estudar no sábado ou no domingo. Eu não teria como, por exemplo, lazer. Eu me lembro da coordenadora falando isso pra gente: “Se é que vocês vão ter lazer”. Ela estava certa, né? Durante esse período de dois anos aí, esse período de um ano e alguns meses em que nós estamos nesse curso, é o período em que você não tem lazer. Você vai ter lazer quando você está de férias, que no nosso caso é julho. Então se a pessoa não se organiza, não se planeja pra isso, ela não consegue, na minha opinião, ela não consegue manter uma vida que ela consiga cumprir com as necessidades a contento, né... cumprir com o currículo que ela precisa desenvolver ali a contento. Isso vai desmotivar se ela não conseguir cumprir, o que que vai acontecer? Ela vai desmotivando, ela vai desmotivando e, lá na frente, ela fala “Eu não quero mais! Não quero isso pra mim, não quero isso pra minha vida.”

Por causa dessa exigência. Porque o curso exige nisso. Ele exige que você pare e você se dedique a ele, né? Então uma receita, se a gente for falar em sucesso na educação a distância, é essa organização do tempo, essa disponibilidade do tempo necessário para o estudo e você planejar a tua rotina e modificá-la pra que isso aconteça de uma forma menos pesada. Não se torne um fardo pra você.

(aspecto emocional - evasão) Sim! (risos) Tivemos colega que desistiu, porque realmente a situação de vida, né, trabalho, a família... exigia muito. Por que muitas vezes você deixa a tua família, então você deixa de cumprir com as tuas obrigações de casa, de família, deixar de estar com pessoas de são, deveriam ser prioridades pra você, por você estar conectada numa internet pesquisando e buscando e desenvolvendo um trabalho ali, naquele momento, né? É o que eu falo, se nós não tivéssemos esse grupo, provavelmente teríamos desistido já, vários. Porque você percebe que, por exemplo, o que você sente não é só você. O outro está sentindo também. Então, muitas vezes eu me lembro de comentar com a colega e a colega falar “Meu Deus, é amanhã que tem que entregar o trabalho? Eu nem comecei a fazer!” e daí você fala “Calma, espera aí. Eu também estou fazendo o meu, vamos trocar, calma, vai por partes...”, então você junta o incentivo, você que está desanimada, mas está fazendo mais um pouquinho do que ela... e a pessoa que está ali desesperada, sem saber o que fazer, você dá uma baixada, acalma, e a pessoa faz, e você também faz e entrega e nos dois últimos segundos você consegue entregar o trabalho e você consegue finalizar aquilo. Então assim, aquela motivação que não vem de dentro de você, vem de fora. Porque você se reconhece no outro. Você fala “Poxa! Se ele está ruim também, não sou eu quem sou incompetente, não sou eu a que não consegue fazer nada”. É difícil, é difícil. Eu posso dizer assim, ó, durante muitas vezes, em relação a emoção, eu sentei e chorei. Chorei. No final da noite, quando eu desligava meu computador, eu sentava, olhava pro tempo, já era duas e meia da manhã e eu tinha que



acordar as sete horas do outro dia, cansada, morta, doída e chorava pensando “O que que eu estou fazendo?” E eu posso dizer que os primeiros seis meses foram os mais difíceis. Porque aí é uma adaptação. E aí você vai vendo que aquele sentimento que você tem de desespero... você passa por vários sentimentos, de desespero, de frustração, de medo, de insegurança, de raiva, né? De euforia, porque você consegue entregar uma coisa. Você fala “Ah! Graças a Deus, que bom! Os seis primeiros meses são uma avalanche de sentimentos e eu vou ser muito sincera, é fortaleza! Eu digo dentro do mestrado. Dentro dessa carga...porque você vai vendo que são situações que você passa junto com outros, outras pessoas também passam e te fortalecem.

(o que fez continuar) Sonho. É um desejo. Você...eu sou uma pessoa que é muito difícil eu entrar numa coisa que pra mim foi muito sonhada e desejada e desistir. A primeira coisa, a motivação principal é sonho, é desejo. Desejo de concretizar, de ter um título, de falar “Olha, sabe, é o que eu queria fazer”. Mas talvez eu não tivesse feito, talvez eu não tivesse conseguido continuar ou tivesse tido a motivação necessária de continuar se o curso não fosse tão bem elaborado, eu acho. Se o curso não fosse pensado de uma forma tão inteligente, assim, tão interligada... as disciplinas, entende? E eu acho que dentro desse aspecto, uma coisa que... embora as frustrações, embora tenha a raiva, embora tenha o medo, tudo... você começa a vislumbrar que você não é o mesmo que você começou quando você começou. Você começa a vislumbrar onde isso vai dar... vai dar em coisa legal. Vem coisas legais por aí. E eu me lembro que a gente teve uma disciplina, que nós ficamos apaixonados, assim, pelos recursos digitais que pensei “Nossa! Poderia ter essa disciplina por seis meses!”, porque o fato de o curso ter aliado teoria com prática é um grande diferencial, sabe?

Agora a gente tá num periodozinho bem monótono, sozinho, chato, de escrever que é uma coisa cansativa. Todos nós estamos cansados, todos nós estamos loucos, ansiosos pra finalizar logo, mas eu consigo olhar pra trás e ver toda uma caminhada, um trajeto... que eu vou ser muito sincera... esse trajeto, talvez eu tivesse vontade de permanecer na mesma linha, assim... talvez não pelo cansaço atual, né, mas querer saber mais, conhecer mais. Por que que tem que ser tão rápido as coisas? Por que que tem que ser tão dinâmico? Eu gostaria de ter tido mais tempo de aprofundar meu conhecimento. Eu gostaria de ter tido mais tempo de estudar as disciplinas com mais empenho. O fato de estar trabalhando te tira um pouco a condição de estudar melhor. Mas olhando pra trás hoje, eu falo “Nossa! Foi difícil!”, mas foi maravilhoso também. Eu ainda tô motivada (risos). Eu ainda me sinto motivada! Um pouquinho da motivação ainda tenho.

(vida social e e-learning) Se você está fazendo e-learning, esqueça sua vida social. Se você vai colocar foco na sua vida social, esqueça e-learning. Eu não acredito que de pra conciliar as duas coisas. Pra mim, nunca funcionou, não funciona e não vai funcionar. Pra mim, só funcionou o dia que tirei férias. E mesmo assim...

Você tem que ter prioridades. Saber se organizar e estabelecer prioridades na sua vida. Se você não consegue fazer isso, muito raramente você vai conseguir concluir alguma coisa em e-learning. A não ser que seja um curso num outro formato que eu não tenha conhecimento.

(família) Então, dentro da minha experiencia, eu não me refiro a vida social de sair com amigos, muito menos, não...eu me refiro exatamente à isso, de você parar e ter vida com teu marido, com tua família. Eu chegava em casa e a minha dinâmica é de trabalho à tarde, pela manhã lidar com as minhas obrigações da casa e chegando em casa no fim da tarde, muitas vezes eu não tinha tempo nem de comer. Então eu começava a estudar e só parava as duas da manhã. Conversa com o marido, conversa com alguém, muito raro. A não ser com os colegas quanto às questões do curso, então...é uma dinâmica que talvez as pessoas... não é todo mundo que esteja preparado pra fazer... dentro da minha realidade do curso de mestrado. Pode ser que em outro curso seja diferente, em outra instituição, numa outra realidade a coisa seja

diferente. Mas, pontuando, dentro da minha realidade eu tive problemas de cobrança familiar do tipo “Vamos comer, você não sai desse computador” ou “Você agora só vive pra isso!”. Muita pressão e você fica frustrada porque você não consegue deslanchar e, ao mesmo tempo, você está vendo que a outra coisa está se ruindo, assim. Quando você vai fazer um curso e-learning e você vai procurar alguma coisa na internet, você não acha uma coisa em dois segundos. É um mundo de informações. Demora, no mínimo, uma hora pra você achar o que você gostaria de achar. E aí você começa a ler e vê que ... este não é... este não é... este não é... daí já passou dois dias e você não conseguiu achar ainda. Por isso que eu falo que a questão da biblioteca seja importante pra gente ter uma referência em termos de fonte primária. Pra gente é importante, também. Pra embasar alguns trabalhos, pra te dar um embasamento, enfim.

(Acesso) Isso... o aspecto social de você manter uma qualidade boa de internet. Aqui no Brasil, a gente tem que falar claramente a respeito disso. Eu acho que não é a mesma realidade de outros países. No meu caso, não de cair (a internet). Mas, se você não tem condição financeira pra manter uma internet de qualidade, você vai ter dificuldade. O teu aparelho ser um aparelho que comporta, que acesse plataformas, talvez, mais pesadas, né? Que você consiga abrir várias coisas ao mesmo tempo, porque você geralmente utiliza isso... tem pessoas que utilizam dois écrans, mas se a máquina é uma só, você tem que abrir várias coisas ao mesmo tempo. Então, no aspecto físico, eu diria ter uma boa máquina, que comporte certa velocidade, e um acesso muito bom à internet. Isso, nós estamos falando de valores altos aqui no Brasil, porque nossa realidade social é completamente diferente de outros lugares. Então o valor aqui é muito alto a que se pagar por isso. Se você está fazendo no ambiente da tua casa. Agora, se você tem uma Instituição que você possa ir lá usufruir desse benefício, ou se você tem um outro local, um trabalho, onde você usufrua desse benefício, tudo bem. Mas, dentro da minha realidade, eu vejo que se eu não tivesse, ou se acontecesse alguma coisa com a minha internet, eu ficaria louca, desesperada porque o tempo urge e a internet é uma das coisas principais, né?

Vamos supor que a pessoa se prontifique a fazer um curso e-learning. A Instituição fala que ela tem que ter uma máquina no mínimo tal, uma boa conexão de internet e tal. Dentro da realidade social do Brasil, nós estamos passando por um problema sério e há muito tempo... e aí a gente vai ter que falar da realidade social, porque isso é um fato, né? Pra você manter uma internet de qualidade, você precisa de gastar no mínimo R\$100,00 pra você manter a internet. Você tem um acesso a internet, ok? Se você tiver tido algum impacto no teu salário, ou se você tiver que optar ou por comer ou por fazer um curso e manter a internet ou ter que manter a qualidade de vida da minha família, com certeza, você vai optar pela tua família, por você, pela tua vida. Por isso que eu falo da evasão. A evasão pode impactar dentro do princípio econômico-social. Se a pessoa começou a fazer um curso, no meu caso de dois anos, acontece uma situação qualquer comigo em que eu saia do meu trabalho, eu sou demitida do meu trabalho, e eu tenho que viver durante esses dois anos pensando em gastar R\$100,00 por mês em internet... eu gasto muito mais do que isso...então, com certeza, eu vou pensar três vezes se eu vou continuar esse curso ou não. Diante da realidade social em que eu me encontro. Não é o meu caso, mas, na minha opinião, isso faz muita diferença. Se eu tivesse uma outra situação financeira e eu tivesse que me manter pra eu poder pagar um curso e fazer um curso pela internet, provavelmente talvez eu nem conseguiria fazer. Talvez eu fosse priorizar um curso presencial por conta dessa situação. Dentro da realidade brasileira.

(Relações políticas ou jogos de poder) Relações políticas, não. Mas jogos de poder um professor sempre tem. Qualquer mestre, ele sempre vai ter poder sobre o aluno. Ele sempre tem uma relação de poder, seja de conhecimento, seja de posição dentro daquele ambiente em que se está, né? Mas, neste curso, em específico, fora aquela situação que eu falei inicialmente sobre a exposição das notas no grupo, talvez essa tenha sido a única questão que eu colocaria.

Não exatamente a relação de poder, mas a forma como se fala que impacta o aluno, que pode gerar um impacto pra aquele aluno que ele fale “Olha, eu não vou continuar mais.”, né, “Não me senti acolhido, não me senti bem”.

Não teve em momento nenhuma política, também. Um dos aspectos muito positivos que eu quero colocar, sobre esse curso, é que tivemos várias visões técnicas, técnicas, visões imprescindíveis de autores... falavam sobre o mesmo assunto... técnico. Nada ligado ao ambiente político. Pelo menos essa foi a minha interpretação, minha percepção. Em momento nenhum, eu me senti questionada, ou questionando politicamente uma situação, a não ser o princípio básico, como acabei de mencionar aqui em relação a questão social da utilização do material “X”, “Y” ou “Z”. Ou porque país “Y” é o detentor do poder em relação a isso, mas nada foi colocado de uma forma que... a gente não buscasse reflexão, mas ao mesmo tempo, sempre ligado ao assunto técnico.

Muito ligado ao que você está fazendo, à tua área do conhecimento. Nada que fugisse muito daquilo. Foi uma das coisas que me chamou muito a atenção desse curso.

(Política nas relações no grupo) Nós tivemos esse grupo que nós fizemos, acredito que esse grupo tenha se formado dentro de uma característica necessidade, a princípio. Não foi um grupo que se formou porque alguém quis ou alguém determinou ou impôs, sabe? Não acredito que tenha sido assim. E as pessoas que continuaram naquele grupo, são pessoas que se sentiram, em algum momento, pertencentes, ou necessárias ou se aquele grupo estava sendo necessário pra elas. Democraticamente, nós sempre colocamos, nós enquanto grupo e eu posso falar disso porque faço parte do grupo, colocamos a disposição aos outros membros do grupo os nossos contatos pra que fizessem parte também, pra que fizessem parte do grupo, né? E não teve tanta política assim, mas de uma forma natural de acontecer.

(qualidade) Sempre preza através das avaliações. Sempre em todo final de modulo nós temos... no final das disciplinas nós respondemos à questionários, né? Enfim... claro que eles estão querendo vislumbrar o que que pode ser ainda mexido, o que que tá certo, o que está dando certo, o que não tá, né?

Em alguns momentos nós tivemos algumas quedas do sistema da instituição, alguns momentos fora de ar, ou pra manutenção, ou por outros problemas. Nós, às vezes, ficávamos perdidos assim, depois tínhamos contato. Mas pelo que percebi, a instituição sempre se preocupou em verificar a qualidade.

(Sugestões) Eu acho que essa questão do ambiente virtual ser mais acessível com outras plataformas, né, talvez. É... disponibilizar interatividade lá dentro, não apenas através de fóruns. Sei lá uma ideia, uma sugestão.

Criar dentro desse ambiente, um ambiente mais completo, mas também pontos de encontro informal. Ou que você disponibilizasse formas de contato, sabe? Porque, assim, uma das coisas que eu acho, é que... quando você ascende a plataforma, você vai estudar, ok? Quando você tem na tua mão um recurso de contato direto com alguém, não quer dizer necessariamente que você está estudando, mas ali naquele recurso que você tem na sua mão, você tem a opção de dizer, “Opa! Alguém viu se vai ter aula hoje?”, “Opa! Alguém sabe do trabalho? Eu mandei o trabalho e não consegui resposta ainda.”. Então, assim, essa parte informal que eu acho extremamente importante. Porque você cria vínculos com o que você está fazendo. Porque durante esse período que você está estudando, se você não cria vínculo com o que você está fazendo, a tendência que você tem, e natural, é você fazer qualquer outra coisa.

(tipos de vínculo) Com pessoas e com conteúdo! Porque, por exemplo, durante o período que eu tava fazendo esse curso, eu me desvinculei de vários grupos de rede social pra ficar com o grupo do mestrado, tá? E esse grupo do mestrado, pra mim, foi imprescindível.

O que acontece durante esse período? Você está conectada com pessoas com o mesmo objetivo que você. Pronto! Você estando conectada com pessoas com o mesmo objetivo que

você, já é um grande caminho pra que você não se desconecte do foco principal, o estudo. Quando você fala da plataforma, a plataforma, você está dentro dela pra estudar, ok? Você entra, você acessa pra ver o que está acontecendo, pra ver um comentário do professor, pra ver um comentário dos colegas, ou pra ver uma orientação do professor, pegar um material. Naquele momento, você está disponível para isso. Quando você tem um recurso à mão, que te conecta de forma não tão direta, mas ao que você deseja, ao foco que é o teu estudo, você sempre se lembra... você tá sempre ligado no que você tem que fazer, então você não se desmotiva. Você está ligada com aquelas pessoas, as pessoas tão com o mesmo objetivo que você, e por mais que, naquele momento, algum comentário, alguma questão seja colocada que não caiba pra você, você tem ali a resposta... “Olha, pessoal, estive lá na plataforma hoje e hoje não tem aula!”. Então você está conectada ao ambiente acadêmico, tá? Então a plataforma em si necessitaria, na minha opinião, de ter essas interações, entendeu, talvez por meio de aplicativo... hoje em dia as pessoas todas usam telefone celular, todas usam tablete, todas... e é uma forma de vocês estarem interagindo de forma mais próxima.

(sugestão) Mais tempo. Ter mais tempo pra me aprofundar em algumas questões que passaram muito rápido, mais tempo no meu estudo. Mais tempo.

(recomendaria?) Com certeza. Com certeza. Claro... pessoas poderiam achar que poderia ser melhor, mas eu tô muito satisfeita. De zero a dez... até o momento? Até o momento (risos), com todo o cansaço, com toda a questão que a gente sabe que tem, e que faz parte, né, eu dou dez. Eu gosto, eu gosto. Às vezes eu tô lendo alguma coisa, nesse período agora que eu tô finalizando agora, finalizando não... tentando caminhar aí, né, na dissertação, que é difícil, mas, às vezes eu tô lendo alguma coisa e me vem aquele sentimento bom, de saber que está sendo bom. E apesar da frustração ocasional de não conseguir escrever e tal. Mas, em relação ao curso, eu dou dez. Dou dez mesmo porque eu acho que tudo o que nos vimos e nós vemos aqui e, principalmente por não ser só teoria, a questão prática, pra mim, foi um diferencial enorme.

Eu não fiz outro curso. Tem gente que fez curso de, sei lá, de designer instrucional e tal... primeiro curso que eu tô fazendo nesse sentido na área de tecnologia, mas eu digo assim, eu estou supersatisfeita. Poderia estar melhor, talvez porque eu não conheça. Apesar do desânimo, em algum momento por você estar sozinha, neste período, principalmente, em que nós estamos fazendo o trabalho sozinhos, é uma coisa que desmotiva. Você arruma qualquer desculpa pra fazer qualquer outra coisa menos realmente se focar, mas é um curso que, assim, eu gosto, e é um curso que eu curti fazer. Não me arrependo de nada. Olho pra trás com a maior tranquilidade e falo... chorei os primeiros dias e foi difícil, mas eu acho que depois no futuro isso vai ser muito melhor e pra mim está sendo bom agora. Está sendo mais light agora. (grupo WhatsApp hoje) Nesse período em que as escolhas individuais foram sendo feitas... depois que teve essa escolha de teses, as pessoas foram se desconectando, até antes um pouquinho, já, porque havia muito trabalho em grupo. Então, nos tivemos que nos adaptar a alguns grupos que foram criados pra finalidade da disciplina “X” e outro nós criávamos. Os grupos que nós criamos, foram grupos que ficaram até agora! Só que ainda, mesmo depois que nos criamos esses grupos e diante da necessidade é que nós estávamos juntos. Como agora não existe mais essa necessidade por cada um estar tomando um lado..., mas ainda existe uma interação.

(Essa diminuição de contato (no grupo) impactou a sua motivação?) Muito! E eu vejo que não só minha, né? De muitos colegas, também. Negativamente. Negativamente. De muitos colegas. Então, por exemplo, há colegas que estavam conosco no grupo, que agora está fazendo outra tese em outra área, às vezes manda mensagem “Nossa! Tô tão chateada porque não estou conseguindo fazer!” Eu falo “Eu também! Então estamos juntas!”. E a gente tenta ainda voltar essa sincronicidade, né? Só que não dá pra voltar, né? São assuntos diferentes,

são momentos diferentes, né? Mas a gente ainda se dá um suporte, a gente se apoia, né? Tanto que, há uns tempos atrás, uma pessoa que nem era tão próxima, que se mudou pra minha cidade, nós nos encontramos e trocamos informações que ela disse “Nossa! Se eu soubesse disso antes!” Por que? Porque é importante esse contato. É o espelho. Você se reconhece no outro e você vê que não é só você quem está desmotivado. Mas é um caminhar longo e é isso que você tem que ter em mente. É um caminhar longo, mas que, como outros, estamos ultrapassando. A fortaleza! Você vai conseguir vencer isso.

FINAL Entrevista 2.

### ENTREVISTA 3

Eu optei pelo curso online porque eu precisava conciliar isso com a minha vida. E como eu moro muito longe do centro, então eu não disponibilizava de tempo pra trabalhar, estudar e ter que vir pra casa, então por isso eu comecei a fazer um curso online. Mas eu percebo que o curso online é muito por minha conta, né? E aí a gente precisa querer muito conseguir o diploma, querer muito se formar porque eles disponibilizam as informações e a gente precisa ir lá, precisa buscar, precisa estudar, precisa ter a disciplina de realmente estudar, né?! Não é como um curso presencial que você pode ir lá com o professor conversar, tirar dúvidas, bater... bater um papo, conversar com o professor. Então, no curso online eu acredito que as pessoas desistam principalmente por essa falta de suporte, de incentivo... precisa vir de dentro mesmo: você precisa querer o seu diploma!

Bem, os fatores positivos é a flexibilidade do horário: posso estudar indo para o trabalho, estudar na hora do meu almoço, estudar na hora que eu estou voltando pra casa, estudar quando a minha filha está dormindo... Então a disponibilidade, essa gama de horário, né que, eu posso escolher quando estudar, eu posso escolher o dia, o horário. E isso fez com que eu escolhesse e eu acho que é uma das maiores qualidades do curso.

(fatores negativos) A falta de comunicação, a falta de ter respostas, né? É... é tudo muito distante, é tudo muito vago, eles disponibilizam aquelas... o material e é aquilo. Se você quiser alguma informação a mais você precisa buscar. Se não você vai ficar com o básico...seria só o que eles disponibilizam no material, um vídeo, um pouquinho do que o professor falou..., mas se você quiser ir além daquilo, você precisa procurar, você precisa se mover e ir atrás. Porque quando você está em uma sala de aula, cada aluno ou o seu colega do lado, ele conversa e ele passa a experiência dele. E quanto você está no curso online, você só tem a sua experiência, você só usa aquilo que você conhece.

(comunicação melhor) Am... por exemplo: no meu curso, quando eu tenho alguma dúvida, você tem uma abinha lá escrita assim “fale com o professor”. Aí você envia uma mensagem pro professor tentando... perguntando alguma coisa dentro da plataforma. E aí o professor ele te responde! Só que, é... eu sinto que as respostas, elas são como se fossem automáticas, motorizadas, entendeu? Eu me sinto conversando com um robô. É um “copia e cola”. Então eu não tenho, é... Respaldo do professor. Eu não posso conversar com ele, a gente não tem contato com ele, né? Então seu eu... qualquer dúvida que eu tenha, é... eu preciso procurar, tentar sanar a minha dúvida, ou talvez perguntar para alguma outra pessoa. Existe um grupo de WhatsApp do meu curso, né? Então a gente conversa, pergunta algumas coisas pro outro colega..., mas fica aquela coisa: “ah, eu acho que é isso, isso e isso”, “eu acho que é aquilo”. Então é... como que eu posso dizer... Ham... é eu me sinto assim, estudando por minha conta, entendeu? E eu tenho... eles dão ali tipo o início e você... “olha, você começa a estudar esse material” e tenho que seguir sozinha com aquilo que foi dado: “eu te dou isso aqui e agora você se vira”. Então eu acho que precisava melhor assim... um pouco do contato, entendeu? Tem é... os professores fazem vídeo conferência, dão aulas. E a gente escreve lá e faz as perguntas pro professor. É o mais próximo que eu chego de ter uma aula. Entendeu? É só isso: é uma videoconferência que o professor fala um pouco daquela... daquele material; daquela...

aula que foi disponibilizada; e você pode perguntar uma coisa ou outras, mas às vezes ele desliga o chat e fala: “gente, eu preciso desligar o chat porque eu preciso explicar a matéria”. Ai depois ele abre e a gente começa né, a perguntar. E aí se você perguntar alguma coisa e passar dentre outras milhões de perguntas, você não vai ter resposta daquilo. Né? Então, é o mais próximo de conversas, de diálogo que eu tenho com o professor.

(sentimento sobre aula síncrona) Eu acho que é mais... é só uma explicação do que está no próprio material... é só... uma fala mesmo. Se você tiver preguiça de ler o material, você escuta o que o professor está falando em áudio. Eu acho vago. É vago pra mim.

(positivo da síncrona) Que o professor dá exemplo, né? O professor ele... você lê ali o que está escrito e aí o professor fala: “olha, exemplo disso é isso, isso e isso”, aí você consegue assimilar o que está no material com a sua realidade. Então pra mim a melhor coisa é isso: poder assimilar aquilo que o professor está falando com a minha realidade, com a realidade de outras pessoas, com o material. Às vezes só ler o material é muito... você não consegue encaixar: “aonde que isso que o material tá falando”, onde que isso se encaixa na vida, né? No dia a dia das pessoas.

(grupo de WhatsApp) Não tem muito peso, na verdade. Porque eu não converso. Eu não tenho o costume de conversar muito. Eu costumo enviar alguma mensagem pra tirar dúvidas sobre: “ai como que é aquela atividade mesmo que tem que fazer?”. Então eu não tenho... não tenho contato de ficar conversando... entendeu? Com eles. Então não tem muito peso. Acho que o principal que eu gostaria mesmo era de poder falar com o professor. Porque eu conseguiria tirar as minhas dúvidas! Quando eu tenho uma dúvida e eu pergunto pra um colega, o colega fala aquilo que ele acha, né? E nem sempre necessariamente, ele vai estar correto. Então eu acho que gostaria de falar diretamente com o professor porque ele vai me dar a informação correta.

(motivação no AVA) Bom, o que me motiva... é... bem, eles têm uma... eles têm uma biblioteca né? Onde eu consigo pegar livros, consigo ver matérias, artigos... então pra mim aquilo é muito bom porque eu tenho... se eu procurar qualquer assunto eu vou encontrar! Né? Então pra mim isso é ótimo! Porque são coisas que às vezes você não encontra no Google. E... agora coisas que desmotivam é porque assim, por exemplo, às vezes você precisa fazer um trabalho e aí ah, não tem sistema, não tá funcionando... Já aconteceu, por exemplo, deles colocarem “Atividade”, aí você abre a atividade e não tem, tá tudo em branco, não tem nada escrito. Aí você vai lá no “fale com o professor” e fala: “olha não tô conseguindo acessar...” Então assim, é muito... é falha né? A conexão ou sei lá, o sistema em si.

Tá. Entendo. E aí você entra em contato com o professor, no fale com o professor e ele te dá uma resposta automática.

Isso, aí ele vem com aquela resposta automática: aí “Verifique, apague seus cookies, faça não sei o que” ... você faz tudo aquilo e “nossa, mas eu já fiz isso, não resolveu”. Aí ele fala: “Ah, então você tem que abrir um chamado”. Dai você abre um chamado, ou então você liga na central, a central demora muito pra responder, e aí você fica perde muito tempo. E aí depois você tem um prazo pra fazer. Então até data você tem que fazer aquilo. E pra quem faz EAD, é você não tem muito tempo! Se eu tivesse tempo disponível sobrando assim, pra você ficar: abrindo chamado; ligando não sei aonde; fazendo isso ou aquilo. você, né? Então você não tem muito tempo pra ficar fazendo esse tipo de coisa. Ai, às vezes chega próximo da data de entregar, aí você fica torcendo pra eles prorrogarem: “aí, tomara que prorroguem”. Aí eles vão lá e prorrogam porque tinha algum problema. Mas se você tiver um problema e só você tiver esse problema e ninguém mais estiver reclamando, aí você vai ter que se virar pra fazer na data que tá lá. Entregar o trabalho na data que está lá.

(facilidade no AVA) Sim, tive facilidade. Mas às vezes eu acho que eles colocam muita informação, sabe? É então assim eu tenho.... eles dividem o semestre em dois blocos, e aí eles colocam algumas matérias, algumas atividades, né e tal. E aí você tem outros cursos que ficam junto ali. Às vezes, você se perde um pouco no tanto de curso que ele....de o tanto de matéria que não é necessário, que não vale nota, que não. ..é bom você aprender claro, mas aquilo ali não vai alterar muito, não vai fazer tanta diferença na proposta do curso, né? Que são coisas tipo: “como administrar o seu tempo” ....Então você se perde às vezes um pouco naquele monte de cursos que eles colocam.

(tutoriais pra iniciantes) Não só iniciantes. Eu tô lá, já tô fazendo. ..já tá acabando o segundo semestre e é o mesmo curso que tava lá desde o início, e ainda tá lá! Na verdade, eu fiz! Eu fiz o... “Leitura ..” esqueci o nome agora. Fiz um chamado leitura “não sei o que lá” e aí eu achei: ah, depois que eu fizer isso, mandar o certificado, vai sumir. Não. Ele continua lá.

(AVA). ..é bem organizado, é fácil de utilizar. É dinâmico, tem joguinhos, tem várias coisas que não te deixam cansada, né? Pra estudar. Então é....eu pelo menos, gosto. Que eles colocam umas... é, te dão algumas situações e falam: “olha, o que Paulo deveria fazer nessa situação?”. Ele te dá algumas opções. É de acordo com aquilo que você estudou no material, você teria que responder. Né? Então isso é uma coisa que a gente não faria em sala de aula. Faria talvez de outra forma. Né? Que tenha... às vezes a gente faz estudo de caso presencial. Então é quase como um estudo de caso.

(aprendizado adaptativo) Ele vai mudando... Se você responder errado a atitude ele vai lá te corrige e te explica o porquê que é....que não é daquela forma que você respondeu e explica por que é da forma correta ..Tem pontuação. Você pode, por exemplo, tem um que você pode tirar até 20 pontos. Aí você vai respondendo e pode chegar até os 20. 20 aí é a nota, o ponto máximo. Não conta nota. Não é de contar nota.

(aspecto negativo AVA) Não, acho que não teve nenhuma experiência assim. Com exceção do. assim, problema sistêmico, acho que nada foi tão marcante. No caso da atividade estava em branco, né? Que a gente teve que correr atrás de arrumar. Acho que isso foi o pior que pode ter acontecido. Aí ficou muito em cima a data de entrega. Então, acho que foi o mais marcante que já aconteceu.

(aspecto visual) Sim. É organizado, né? Em partes, né? Tem algumas coisas que eu. igual, eu acho a quantidade de curso extracurricular, eu acho muito grande ..acho um pouco confuso. Mas fora isso, todo o restante é bem organizado pra você conseguir fazer o curso; visualizar as suas notas; verificar lá a questão financeira, né? Dos pagamentos... é tudo bem organizadinho. eu acho que é apenas organizado. Não acho que é atraente, motivacional nem nada do tipo assim não...mas acho bem ok, né? Uma coisa “Ok”.

Outro desafio que eu tenha vivido? Ham... acho que no envio, por exemplo, de material, às vezes você tem que enviar. já aconteceu, por exemplo, de eu enviar um trabalho e o sistema não reconhecer que eu enviei esse trabalho e eu achar que tinha enviado ele e depois, né, chegar uma mensagem: “Olha..!” de lembrete, é: “a data já está expirando, necessário que você envie...”. Nossa, mas eu já enviei, então... assim, às vezes... talvez você pode perder, então você tem que tirar uma foto lá e falar assim: “olha eu tenho o comprovante aqui, eu tenho uma foto de que vocês... de que eu já havia enviado.” São coisas assim pequenas que acontecem.

(interações) Uhum... Eu acho que é razoável. De razoável pra menos, a minha interação com eles. Na quantidade e na qualidade. Se a gente for falar dos colegas, por exemplo...Eu não converso muito com eles. Tiro só algumas dúvidas, mas eles ficam conversando sobre é... sobre sair. Eles fazem algumas conversas sobre coisas que não estão dentro do curso, aí eu não tenho muito interesse, né? Então eu não converso muito com eles em relação a esse tipo de coisa.

(grupo de WhatsApp) É só lá que eu tenho contato com eles (os colegas).

(interação no AVA) Não. Às vezes tem aquele assim, você tem o Fórum né? De discussão. Aí você vai lá e escreve sobre o seu trabalho e você tem que interagir, mas é mais porque é obrigatório. Então você tem que ter a réplica e a tréplica. Aí você tem que conversar, ler alguma coisa sobre um colega, o que um colega escreveu e depois dar a tréplica que é conversar novamente sobre a resposta que ele vai te dar sobre aquilo. A gente só faz mesmo porque vale nota. Ah eu acho que é, entre aspas assim, coisa muito “meia boca”, né? É chato. É chato porque o aluno vai lá, escreve o que ele dá a resposta dele sobre o que o professor está perguntando, né? Sobre a atividade. Aí você tem que responder. Além de você responder a sua dar a resposta da atividade, você ainda tem que ficar conversando sobre a resposta do colega. Então eu acho muito chato. Seria melhor conversar com o próprio professor, falar sobre o que eu respondi, né? E aí ter a tréplica, e aí ter uma interação maior. Mas aí, por exemplo, eu escrevo alguma coisa, aí o colega vem embaixo e fala assim: “concordo com você, fulana”. E concorda com aquilo que eu falei! Aí eu tenho que ir lá embaixo e responder alguma coisa sobre essa resposta que já foi uma resposta só pra dizer: “olha, fiz o que eu tinha que fazer”, entendeu? Porque todo mundo concorda com aquilo que você escreve. Ninguém escreve assim: “olha, discordo de você”. Não existe isso. Todo mundo só concorda e só escreve porque vale nota. Porque é mais fácil! Se ele discordar vai começar uma discussão, entendeu? Que talvez seja isso que o curso queira propor. Mas a gente não. todo mundo fala concordo e pronto. E dá a minha nota.

Acho que favorável à minha aprendizagem é a atividade. O professor fala: “olha, escreva, dê exemplos, fale sobre isso e aquilo que você aprendeu nesse material”. Então isso contribui porque me faz ter que pensar sobre aquilo, né? Que foi proposto.

Agora, responder o colega ou... Acho que como positivo, ler o que o aluno, o outro colega escreveu é bom! Porque ele vai falar um pouco sobre a experiência dele, né? E aí você vai ter aquele, digamos... a conversa que você tem em sala presencial. Agora, ter que responder se você...é... o que que você acha do que o colega escreveu, eu acho que é uma coisa que não seria necessária.

(HCI e bem-estar) Uhum... É então, na verdade eu já trabalho na frente de um computador, né? O dia todo sentada, e aí quando eu vou estudar, eu tenho a possibilidade de estudar no celular... que às vezes eu vou no metrô mesmo estudando, então... é bom, porque eu posso estar em qualquer lugar! Mas também é ruim porque eu fico muito tempo parada, né? Muito tempo sentada, quando eu estou na frente do computador fazendo isso. Então eu acho que o único movimento que eu faço no corpo, é quando eu saio do escritório e vou andando até a estação, até chegar em casa. É o único movimento que eu faço mesmo. Então eu sinto que eu fiquei muito mais sedentária. Eu trabalho o dia todo lá sentada no computador. Quando eu chego em casa que eu falo: “aí, eu vou estudar, eu preciso fazer a minha atividade da faculdade”. Eu volto pra frente do computador e volto a ficar sentada por horas. Às vezes fico 2, 3 horas, 4 horas na frente do computador, então mais as 8 horas que eu já estou no trabalho sentada na frente do computador, eu fico mais 4, né? Em casa. Então é muito tempo sentada



...sinto muita dor nas costas. E eu tenho 25 anos, eu sinto muita dor nas costas, mesmo! E fora que eu também sinto, sabe o movimento da mão, de mexer no mouse, de ficar rolando, né, o botãozinho do mouse, ou clicando... eu sinto muita dor no braço, direito...eu sinto dor nas costas mais pela forma como eu fico sentada, né? O dia todo e quando eu vou estudar. E também sinto dor no braço nesse movimento de ficar toda hora com o dedo subindo e descendo a bolinha lá do mouse... eu sinto muita dor no braço... no antebraço, na verdade.

(desistiria por causa disso) Não, não desistiria.

(evasão) Então eu acho que é porque... é... no curso... eu vou falar assim, a minha experiência é: eu preciso desse... de fazer esse curso porque eu não... eu preciso do diploma, principalmente por causa do trabalho, né? Eu faço comércio exterior e trabalho na área, então é uma necessidade assim, eu não tenho outra escolha, eu preciso disso pra poder subir de cargo, né? Pra aumentar salário... então eu preciso disso! Então, eu não tenho, é... como eu posso te dizer... Eu não tenho como desistir disso! Ou é isso ou então é continuar no que eu... no cargo que eu estou agora, com o salário que eu tenho agora, né? Então eu preciso. Essa é a minha maior motivação! Agora, se eu estivesse fazendo o curso igual a quando eu tinha 18 anos, eu comecei a fazer RH. Eu comecei a fazer o curso porque eu achava, que olha, eu preciso fazer um curso, eu preciso estudar! Então o curso EAD, ele não te prende, né? Ele te dá uma data e fala: “até essa data você tem que entregar isso”. E se você não for lá e fizer e... nada te motiva, nada... a não ser você mesmo. Nada te prende, nada te dá o interesse, né? Porque você passa o dia inteiro conversando... pode sair... não tem horário... não tem falta, não tem questão de presença. Você só precisa entregar aquilo que tá na... no... como que fala? No... lá no material né, lá na atividade. Se você entregar aquilo, bem. Se você não entregar, ninguém vai te cobrar.

(Emoção – levar à evasão) Pode, pode sim! Se você, às vezes, por exemplo... eu tô cansada, ou eu briguei... discuti com alguém no trabalho, discuti com o meu marido em casa... e aí você tem que fazer uma atividade hoje, né? Aí você fala: “ah, amanhã eu faço” ... E aí, você pode falar amanhã, e depois você pode falar: “ah, não vou fazer mais!”. Né? Então...o fator emocional também... você precisa querer! Se você sentir um pouquinho de dúvida, e você ceder a essa dúvida, você não vai continuar no curso.

(vida social e e-learning) Ahm... algumas vezes, assim... algumas vezes eu pensei: “nossa, é... é tão vago, né? Fico, às vezes, fico me perguntando... se isso... se eu realmente estou aprendendo alguma coisa. Falo: “Será que eu tô aprendendo alguma coisa ou só tô respondendo isso aqui só pra ter o tal do diploma? Porque eu preciso”. E aí às vezes eu consigo associar algumas... atividade, alguma coisa que eu aprendi. Eu falo: “não, o curso realmente tá... isso tá servindo pra alguma coisa”. Mas algumas vezes eu já pensei assim: “nossa, eu aqui praticamente, acho que só pra fazer um... pra ganhar um diploma mesmo. Porque eu não tô aprendendo nada”. Então eu preciso trabalhar muito a minha mente em relação a isso. Trabalhar muito a minha mente em relação a conciliar... igual a agora: meu marido e minha filha estão lá na sala enquanto eu tô aqui no escritorzinho pra poder: entregar uma atividade; pra falar com você... então... às vezes eu sinto vontade de falar: “ai, eu poderia estar vendo um filme com eles, né? Poderia... sei lá, estar brincando com a minha filha agora. poderia.. Não sei, meu marido tá tocando “eu poderia estar cantando junto com ele e com a minha filha”, então você precisa querer, muito! Você precisa trabalhar muito essa sua mente. Porque senão qualquer coisa faz você sair da frente do computador, largar aquele curso ali, e viver!

Meu marido me dá muito apoio em relação a isso. Às vezes ele vem aqui e fala: “e aí, tá tudo bem? Precisa de alguma coisa? Quer uma água, quer alguma coisa?” Porque eu fico muito tempo na frente do computador, né? E outras vezes, também, às vezes ele fala: “eu acho que você precisa parar um pouquinho, viu? Vamos... sei lá, vamos fazer alguma coisa aí, vamos... tomar um sorvete, sair um pouco desse computador, porque... durante a semana e estou no computador trabalhando, e no final de semana eu estou no computador, estudando.

(Relações políticas ou jogos de poder) Não. Acho que eu não consigo enxergar muito essa situação.

(motivos evasão) Eu tenho a necessidade de fazer isso e a maioria das pessoas que estão estudando esse curso, pelo menos que eu conheço, que eu tenho lá no grupo do WhatsApp, né? São pessoa que já trabalham na área, são pessoas que precisam desse diploma e são pessoas assim, que... são como eu: tem família; tem, tem trabalho, né? Moram distante... e elas precisam daquilo e essa é a única forma que a gente tem de estudar. Então elas ficam no curso pela necessidade. Porque assim, ou é isso ou é... não vai se formar. É, mas aí se for, por exemplo, uma pessoa que... não tá muito... não está muito certa do que ela quer, ela sai com toda a certeza!

(qualidade) É então... é igual o que eu citei agora há pouco, né? Eu sinto que... às vezes você tá lendo ali: “Nossa, mas isso tem realmente a ver?” E aí você se pergunta... tem alguns cursos, por exemplo, eu fiz um curso de comunicação que eu falei: “nossa, que curso chato! Muito chato.” Eu fazia ele assim... o básico do básico, né? E não queria prosseguir. Eu falava assim: “se eu dependesse desse curso aqui eu não terminava essa faculdade nunca.” Que eu realmente não gostava dele...a qualidade... tem alguns cursos que eu leio e falo: “nossa, esse aqui não tem nada a ver, não vai acrescentar em nada... é só falácia.” E tem outros que eu falo: “nossa, esse aqui é realmente muito importante! Esse aqui é interessante.” Eu acho que acontece também isso no presencial também, né?

Às vezes eu começo a ler e aí tá falando sobre... é... eu fiz esse curso de comunicação, por exemplo; ele falava um pouco sobre, é... sobre a forma como as pessoas trabalham, e conversam, e lidam uma com a outra... e trazia um pouco também de marketing. Eu achava que isso, não me ajudava muito em comércio exterior, né? Então, eu lia aquilo e falava: “Nossa, você é... sabe o tipo “encher linguiça”? Era uma “encheção” de linguiça sem tamanho!

Olha, quando tem, por exemplo, direito empresarial! Eu acho que é muito importante porque fala sobre as leis, sabe? Fala sobre... sobre as normas... Então isso realmente, é uma coisa que eu utilizo no dia a dia. Então pra mim, é uma coisa que é válida, é uma coisa que tem qualidade. Tal disciplina falava muito do que eu vejo no dia a dia, né? Que era o que eu estava trabalhando ali. Às vezes eu tinha que fazer alguma atividade e eu não o porquê de fazer aquilo. Eu sabia, dentro das atividades que eu tenho que fazer, mas “o porquê que a empresa faz dessa forma?” E aí, o curso me auxiliou nisso. A entender isso.

(instituição preza qualidade) Sim, sinto. Sinto nessa parte de qualidade de alguns cursos, né? Tem alguns cursos que tem uma qualidade muito grande. Então, eu sinto que ela preza por isso. Por outro lado, eu sinto que ela deixa a gente muito abandonado, né? O aluno fica muito “a Deus dará”, digamos assim.

(pesquisa de qualidade) Fazem. Todo fim de bloco, então 2 vezes no semestre tem a pesquisa de qualidade: “como foi o curso; como foi o professor; como foi, é... o curso ao todo, né?”

Fazem também sobre as instalações, quando a gente vai fazer as provas. Então eles sempre fazem esses cursos... essas pesquisas. Mas eu nunca respondo nenhuma. Não respondo. Acho que são... mais um tempo que eu preciso ficar na frente do computador, aí eu acabo caindo fora.

(sugestões) Olha, acho que eu tentaria fazer com que o aluno se sentisse parte de alguma coisa, né? Eu tentaria fazer com que o aluno sentisse que ele realmente está estudando... como que fala... quando você está em uma sala de aula, você tem... você está... faz parte de um grupo de pessoas que estudam determinado curso. E aqui, praticamente, eu sinto sou só eu estudando isso.

(pertencimento)

É. É muito importante. É importante, mas não chega a ser mais importante do que eu terminar esse curso. Isso eu continuo... e preciso dele.

Que eu não gostei e mudaria hoje? Ham... seria a forma como eles fazem a... é... a forma como eles colocam lá, disponibilizam umas atividades, né? O professor escreve o que você tem que fazer, mas às vezes você ficou meio na dúvida, então eu tentaria colocar de uma forma mais abrangente.

(conteúdo) Ah, eu gosto da qualidade, mas melhorar é sempre importante, né? Então sim, poderiam melhorar também!

(avaliação) Gosto, gosto. Mas é sempre resposta de múltipla escolha. É... e eles colocam às vezes muitas pegadinhas. Então às vezes você erra uma questão que você sabia, simplesmente porque você errou por causa de uma data. Então às vezes: “ah, quando que o (...) foi fundado?” Aí eles colocam várias datas e você fala: “poxa, o importante é saber o é o (...)”. Agora, responder à questão de quando ele foi fundado! Saber o dia, o mês e o ano? Acho desnecessário. Então algumas perguntas assim eu acho que deixam muito a desejar.

**(múltipla escolha confunde)**

Aham! Exatamente! Aí eu falo... aí quando você responde você fala: “nossa, eu não acredito que eu errei essa! Eu sabia isso!” E aí você erra por causa de uma pegadinha que jogaram lá. É, isso gera mais dúvida do que eu tinha antes. Tem uma... tem a explicaçãozinha do porquê... é de boa qualidade, mas você fala: “nossa, que desnecessário”.

**(0 a 10)** Olha de 0 a 10 eu daria um 7 e sim, eu recomendaria para as pessoas porque, principalmente para pessoas que tem um perfil como eu, né? Precisam do curso, mas não conseguem fazer é... não conseguem fazer por horário ou por distância de alguma universidade, ou alguma coisa assim. E também pelo preço, né? Porque o valor é muito... como eu posso dizer? É muito. ...caramba, esqueci a palavra agora. Acessível!

(sugestões)

Então eu... eu gostaria que tivesse ... mais opções de cursos, né? Você tem pouca quantidade assim de... de opções. Então eu acho que seria interessante ter mais opções para que mais pessoas pudessem fazer um curso. Tem coisas muito assim, é sempre... Comércio Exterior; Administração; é sempre muito aquelas matérias mais teóricas.

FINAL Entrevista 3.

#### ENTREVISTA 4

Ok, a minha experiência ela data de uns 5 anos... 5 anos pra cá, mais ou menos. Eu comecei a ter contato com o universo EAD, através dos MOOCS. Então, os meus primeiros cursos foram através da plataforma do “Ministério das Cidades” voltado pra minha área de atuação que é Arquitetura e Urbanismo. São cursinhos bem específicos na ordem de mil participantes por cada curso. Eles tinham a estrutura MOOC clássica e ali era uma interação mínima. Eu não tive dificuldade, foi supertranquila, então... A partir desse momento, a sensação que eu tive era como se aquilo fosse um game mesmo é: respondia; acertava; aí passava de fase... e na realidade eram ali os módulos que iam se (...) 5 ou 6 módulos por cada curso; cursos de curta duração (30 horas, 36 horas) tal, estimadas, né? E dali você fazia uma provinha básica e já tirava a sua pontuação; já saía o seu certificado, tal. Depois eu tive uma outra experiência, numa outra plataforma, na ODX, também na mesma situação. Só que ali o meu objetivo não era terminar o curso, era só entender o que a plataforma trazia; era um curso voltado para a história da arquitetura; só que como ele era todo em inglês, e eu não tinha tempo pra me dedicar a responder tudo em inglês, fazer... eu tive um pouco de dificuldade nesse sentido, então eu abandonei o curso realmente, mas é... eu mudei a minha estratégia em função da dificuldade que eu tive por causa da língua. E... aí depois disso, ou no meio disso, eu acabei indo fazer uma pós na área de docência superior na Instituição B, EAD, e também como eu já tinha uma base ali em relação ao que eu esperava, foi muito tranquila. Tinha muito pouca coisa síncrona, basicamente uma ou outra informação; mas a grande maioria era assíncrona; os fóruns eram totalmente desconexos; não tinha grandes responsabilidades. Como base, nós montamos um grupo de apoio fora, por uma outra ferramenta, pelo Whatsapp, não pelo fórum, porque a ferramenta da Instituição B ne, através da plataforma da Blackboard, não era interessante, era um pouco complicada de trabalhar. E como não tinha essa familiaridade é... síncrona, não tinha essa obrigação, aí eu... acabamos indo por fora. Mas também foi supertranquila de fazer, foi um prazo bem tranquilo. Ai nesse ínterim eu fui convidado a participar do mestrado na Instituição A, que é essa que a gente tá fazendo, e também não tive dificuldades, quer dizer, as dificuldades elas aconteceram: primeiro a plataforma, né? O “Moodle” era um pouco diferente do “Blackboard”; até entender como funcionava... como eu tenho uma parte lógica muito forte, eu gastei mais tempo entendendo como funcionava, do que trabalhando. E as duas primeiras disciplinas foram bastante estressantes, assim. Primeiro porque eu estava passando um processo um pouco complicado: eu estava indo pra fora do país uns 20 dias; e foi no período que tinha que entregar trabalho, tal... então foi um pouquinho complicada. Então por uma questão de estratégia eu tive um pouco de dificuldade. Mas nunca pensei em largar, em abandonar! Né? Não era esse o objetivo. E a partir daí a coisa foi tomando um corpo, foi tomando uma forma de trabalho, o grupo de apoio, né, dos alunos também foi bastante significativo porque tinha... não era só uma cobrança, mas tinha ali uma... uma interação maior, uma ajuda maior! Então eu acredito que, em termos de EAD, não há uma grande dificuldade pra se cumprir o programa de ensino. O que acontece é que o propósito das pessoas pode variar bastante, e com isso as expectativas também podem variar. Então está muito mais relacionado ao propósito que você precisa tirar dali: seja só o diploma, seja conhecimento, seja networking... então cada um vai ter uma experiência pra entrar, e uma experiência pra sair. E eu acho que isso é o que tá ligado aí, a parte de evasão.

(aspectos positivos AVA) Olha, como eu te disse, nas minhas experiências passaram plataformas diferentes. Então a plataforma “MOOC”, ela é muito travada: não te dá a possibilidade de você percorrer algumas atividades, alguns caminhos... você tem aquela situação. Então, eu não... eu considero isso pouco aproveitável. Tem um propósito, mas pouco aproveitável, no meu entendimento, pra minha forma de aprendizado. É... A plataforma

“Blackboard”, já, em contra partida, é uma plataforma amigável, interessante, tem uma disposição legal, mas a forma como foi conduzida foi pouco explorada ou explorada de uma maneira errada. Hoje, pelo conhecimento que a gente adquiriu ao longo do mestrado. Então, é uma plataforma que tem uma, vamos dizer, uma maneira de se colocar interessante! Ela é bem, assim... bem atrativa visualmente, tem recursos interessantes, mas explorada de maneira pouco, pouco favorecida. Já a plataforma “Moodle” é totalmente engessada. E aí, só um parêntese que eu acabei não falando da outra etapa, é... quando eu iniciei o mestrado da Instituição A, uns 2 meses antes, eu me inscrevi num outro mestrado internacional em arquitetura e urbanismo. Que usava ali a plataforma Moodle. Totalmente diferente da plataforma, do desenho da plataforma, como ela se apresenta, em relação à plataforma Instituição A. Muito mais interativa, muito mais fácil, muito mais amigável! Explora de uma maneira diferente, porém, não utiliza os fundamentos, por exemplo, das aulas síncronas e assíncronas, da maneira correta. Não exploram os fóruns da maneira correta. A gente viu isso é... na teoria da aprendizagem: a exploração do fórum, de uma forma dinamizada; que teve ali uma abordagem significativa. Ao mesmo tempo que ela te levava pra um caminho, ela te mostrava resultados interessantes. Quer dizer, ela te dava condições de você se desenvolver, de você colocar seu ponto de vista, de você explorar! E você ali era, vamos dizer, monetizado, remunerado pela... pelo teu trabalho. E assim, então a gente vê uma aplicação de uma disciplina, que eu entendi que ali era um processo legal, um processo bem estruturado: que teve um caminho explorado de uma maneira correta; e as demais, um pouco menos. E nessa plataforma, o aspecto visual, ele é muito interessante: ele é mais abrangente; ele te dá, vamos dizer assim, uma maneira exploratória melhor. Mas em contra partida, ele tá mais pra um “MOOC” do que para um curso de mestrado. Tipo, você cumpre aquilo, requisito e tal, passou, tal. Dentro dessa... desse curso, desse mestrado, eu fui obrigado a parar, interromper ele um tempo; foi o período que eu tive que me dedicar mais no mestrado da Instituição A. Agora eu retomei ele, tô, praticamente só falta a dissertação; que eu também tô trabalhando em cima dele. Então, assim, a teoria foi muito mais superficial, muito mais rasa, teve uma abrangência muito mais técnica, mas, tava dentro da minha área, óbvio! Mas assim, muito mais rasa, eu aprendi pouco, né? Muito, muito modular. Já na Instituição A, no Moodle, teve uma profundidade maior, uma exploração maior, pelo fato de ser uma aula síncrona. Então esse aspecto visual, ele não teve tanta relevância. Então isso eu acho que também teve um contraponto. Agora, eu vejo assim, não é um fator decisivo pra gente poder escolher: olha, essa aqui é melhor; essa aqui é pior. Depois de passar pelo mestrado, vamos dizer, a parte teórica do mestrado; vivenciar toda essa experiência e outras experiências, eu diria que talvez um aspecto visual que retenha, lógico, que leve a gente a atingir aquele objetivo é importante, é relevante! Mas que a interação, a proposta, é mais significativa. Agora, também é relevante colocar nessa plataforma “Moodle”, pela “Instituição C”, é... a interação orientador x aluno, ela não é estimulada. Ela é realmente pra parecer um “MOOC”. Então talvez, o objetivo de ter ali um aspecto visual melhor, é pra compensar essa falta de sincronicidade, tá.

A Instituição C é uma associação internacional; ela é ranqueada, ela é baseada dentro de algumas universidades espalhadas. Então essa universidade ela... a Instituição C se utiliza dessa universidade pra validar o diploma. Então o objetivo dessa fundação é levar o conhecimento, as oportunidades de ensino, de estudo, de aprendizagem à países e a grupos de pessoa que não tenham a oportunidade de estudar em outros lugares. Então, por exemplo: na África; na América Central; na América do Sul em alguns países. eles são bastante fortes! Já no Brasil ele não tem uma exploração tão significativa porque nós temos oportunidades maiores, o governo permite essa... explorar é... os cursos de graduação e pós-graduação, de uma maneira mais abrangente. Agora, é ... como eu acredito que isso também é de uma forma mais massificada, a proposta do curso, eu acredito, isso não tá explícito, mas a proposta do

curso é que realmente seja mais assíncrono do que síncrono. Porque você tem ali a estrutura. Você o responsável pela disciplina; você tem os tutores, mas não existe uma interação: tutor x aluno. Isso é feito de uma forma, vamos dizer, pontual e sempre de uma forma assíncrona. É... então isso pra mim é um ponto negativo. Mas, isso tá dentro da estratégia do curso, né? A gente só entendeu, quer dizer, eu só entendi isso, depois de participar do curso. Não tava lá nas entrelinhas: “olha, seu curso vai ser assim, ou vai ser assado”. Né, eu acho que isso não fica claro pro aluno. Então isso talvez cause, pra uma parte, um certo espanto. Né, isso tem a ver com retenção, eu acredito que seja um dos itens. Talvez ser mais claro pro aluno de como vai ser feita a condução: “olha, qual a tua participação”; “qual a participação nos momentos síncronos”; “qual a participação nos momentos assíncronos”; “como isso vai acontecer”, do começo ao fim. Quer dizer, pro aluno ter certeza do que realmente ele tá se propondo a fazer. Então, imagina: eu tenho uma disciplina que tem lá, 100 páginas, introdução a projetos. E eu preciso responder um fórum, que não é dinamizado, é simplesmente uma resposta. Eu tenho que entregar um trabalho como se fosse uma monografia curta em cima de um problema, um estudo de caso. E depois eu vou fazer uma prova. Tudo, de alguma forma, automatizado. Então, a prova é automatizada: eu entreguei eu já tenho a resposta de nota. O fórum eu já sei que se eu entreguei, eu já tenho uma... então, quer dizer... juntando isso do ponto de vista lógico, eu sei onde eu vou chegar. Então pra mim tava fácil, tava cômodo. Qual era a minha variável? O estudo de caso que eu dependo do tutor me responder! Mas aí tinha uma variável pequena, que eram 2 pontos. Então se eu tivesse pensando em passar, apenas. Quer dizer, percorrer e tirar o meu diploma lá no final, ser certificado, eu sei onde vai acabar. Então pra mim isso foi muito cômodo, muito tranquilo. Tanto que em determinadas disciplinas eu nem respondia o fórum; falava: “ah eu não tenho tempo de responder” e eu sabia que ia zerar ali; não tinha problema. Então eu não tinha essa preocupação de: estar fazendo o trabalho; correndo atrás; aprendendo, tal... porque é... eu percebi que a quantidade do que eu ia aprender ali ia ser o mesmo que eu praticamente já sabia, ou seja, não ia ter um retorno daquilo. Só que eu só fui saber disso lá no meio do processo. Ai já...

(fórum dinamizado) Porque na dinamização, você, além de ter a obrigação de você colocar ali o teu questionamento, tua pergunta ou tua resposta; você ainda precisa ler a dos seus colegas, responder e, eventualmente tem uma tréplica; uma réplica e uma tréplica; pra você ter uma interação! Porque é esse resultado que vai te levar a ter uma nota. Então pensando do ponto de vista lógico, não do ponto de vista do aprendizado. E é óbvio que você acaba aprendendo em função dessa, dessa lógica da gamificação, né? Então eu acho que isso também é relevante. Só que assim, nessa situação que a gente tá falando, se você tivesse essa explanação no começo do curso, da maneira como ela é e os objetivos, talvez eu já dissesse: “aliás, isso não vai me interessar porque não vai me levar a lugar nenhum”, né? Agora, é assim, aí é até uma falha minha; eu não larguei o osso, vamos dizer assim, porque eu já tinha pago “x” lá, metade do curso, falei: “agora eu não vou largar esse negócio! Agora eu vou até o final!”. Então... é isso, né?

(UX e interações)

São experiências que você vai ter, né? Então por exemplo, no mestrado de educação, além da cobrança ser maior, a cobrança não só a cobrança para comigo, mas minha para com o grupo, ou para a expectativa de disciplina, tal... É... tem um propósito ali estruturado, você vê claramente que essa interação ela é planejada pra te levar a um determinado objetivo, né? Na disciplina da Professora G, por exemplo...isso tava claro, tava explícito! Já não tava tão explícito, nas demais disciplinas. Tava ali de uma forma, vamos dizer, não tão clara. Então, quando a gente pensa em EAD, e lógico, agora também não posso deixar de tirar a minha experiência e o meu aprendizado em relação a isso, tanto na pós-graduação na Instituição B,

quanto na própria Instituição A. É... uma rubrica faz toda falta. E isso, é... pra você ter ideia, na plataforma Moodle, da Instituição C: isso tá claro, tá exposto. É tão estruturado que se eu chegar ali, eu sei que o meu meio ponto, eu só vou perder meio ponto se eu não fizer aquilo. Então eu não vou fazer! Não vai ser relevante. Então eu tenho a minha opção de escolha. Já a gente não tinha isso de uma forma tão clara nas outras disciplinas na Instituição A, que é um contra senso, né? Porque num curso, né, num mestrado de educação é premissa que a rubrica estivesse lá disposta; na primeira aula! E elas não estavam. Na grande maioria das vezes, vai, vamos dizer assim. A gente só tinha isso lá na frente: ah depois que saiu a nota, aí a nota vinha acompanhada da rubrica. Aí você fala: “tá, agora não adianta mais! Agora eu não sei onde eu quero chegar.”

(Autonomia do adulto – andragogia) Sim, lógico! Sim, exatamente! Porque isso é, eu posso fazer uma avaliação de uma forma bastante fria dizendo: “olha, se eu gastar mais 2 horas aqui fazendo esse trabalho, eu vou ganhar mais meio ponto”. Não vale a pena; eu tenho outras atividades pra fazer. Esse meio ponto é irrelevante pra mim. Agora, eu tô colocando isso como sentimento, não é como objetivo. O objetivo ali era que ficasse mais 2 horas, fizesse o meu melhor trabalho, tirasse dali o meu melhor aprendizado. Mas, era uma opção inclusive pra comparar se eu quero desistir ou não, né? Se eu vou evadir ou não vou. É então, eu tivesse essa oportunidade no “MOOC”, na UDX, de fazer. Não era pago, não era monetizado, se eu quisesse o certificado eu pagaria mais 25 dólares e eu percebi que a minha dificuldade ia ser muito maior pra cumprir aquele requisito, do que simplesmente eu dar uma passada nas aulas, conhecer qual era o conteúdo, ver uns vídeos, assistir uns vídeos, quer dizer, tirar o meu conhecimento dali, do que simplesmente pegar o certificado ali que não era meu objetivo ter o certificado, né?

(Pontos motivação e frustração AVA) Vamos pegar duas plataformas que a base é a mesma, que a apresentação é diferente e, se você tem um aspecto visual, uma interação, uma facilidade, isso ajuda!

Então assim, numa plataforma onde você tem ali, as disciplinas, as notas, o que você já fez, o que você não fez. Você já tem um histórico prévio ali. Quanto falta pra você atingir tal objetivo; quanto falta pra você chegar numa determinada fase; quanto falta pra você fazer isso. Dentro dessa plataforma da Instituição C, existe um outro módulo que é o módulo de projeto, porque ali, na realidade esse curso ele tinha, 70% dele é uma base pronta que é “gestão de projetos” e os outros 30% é a área, vamos dizer, de atuação, que é arquitetura e urbanismo, podia ser a própria gestão de projetos ou qualquer outra atividade. E existia um módulo que chamava BSWC. É uma plataforma, se eu não me engano inglesa ou americana, e ali ela te levava a cumprir determinados requisitos. Nessa plataforma, nós tínhamos a interação do tutor apenas pra corrigir o trabalho. Então tudo era pronto. Então ele era um módulo fora do “Moodle”, que tinha lá os conteúdos bem parecido com o “Moodle”, é... na Instituição A: tinha a disciplina, os requisitos, lá, a bibliografia, os vídeos, o fórum, as questões que te levavam a determinada situação e uma pasta onde você ia lá e entregava o seu trabalho. E, ao longo desses 9 módulos, tivemos duas interações que eram a troca de trabalhos. E ali naquele momento, é... precisava de uma... vamos dizer, de um mediador. E esse tutor era um mediador de forma assíncrona. Então assim, se você tem isso de uma forma clara, intuitiva, fácil, eu acho muito mais legal, mais fácil de você trabalhar. Se o negócio é muito escuro, apagado; você tem que buscar informação, você não sabe onde tá: vai lá em cima; vai lá embaixo... ah mas a, vamos supor assim, tá programada uma web hoje: “onde é que tá o link dessa web?”, você não sabe onde ele tá... é complicado isso. Então eu acho que isso é uma maneira de você não reter o aluno. De você não o favorecer.

(organização AVA) No caso do “Moodle” Instituição A, é supercomplicado: ele não estava atualizado; ele não era atualizado é... eu, é assim, característica minha né, eu sempre antecipava os fatos. Depois que eu percebi que a primeira, a segunda disciplina foi daquela maneira, quando eu ia entrar na terceira, na quarta; eu entrava nela antes, já vinha o que tinha. Chegou ao fato de eu ter a disciplina toda na mão, tudo o que ia acontecer, olhar tudo aquilo. E depois, quando a disciplina foi acontecer, no caso da, por exemplo, é... da Professora G aconteceu isso; não era aquela disciplina! A mesma, ao ser dada pela mesma pessoa, mas com... totalmente diferente o conteúdo. Aí eu falei: “mas qual é o propósito de ter isso EAD então, se o EAD é customizar, vamos dizer, é racionalizar todo esse processo trabalhoso de você levar isso lá!”. Agora, tem pessoas que não vão fazer isso e óbvio, vão esperar dia a dia: “ah hoje entrou um link”, beleza. Se isso não estiver organizado, essa pessoa não vai se achar nunca! Ela vai ficar totalmente desorientada, totalmente perdida: “puta, onde é que tá isso, onde é que tá aquilo; quem que falou o que; de que maneira?!”. Agora, se você tem isso organizado, por pasta, por módulo, tudo certinho?! É muito mais fácil. Então, o (...) que é o “Moodle” da Instituição C, que te trás isso tudo organizadinho! Você quer lá, por exemplo: referência bibliográfica obrigatória. Tá tudo lá: o link, o vídeo, tal. “Ah, aquilo que não é obrigatório!”, continua na outra pastinha o link... você não quer olhar? Não precisa olhar, o obrigatório tá aqui. “Ah você quer a base teórica lá, o manual?”, tá aqui em cima. “Você quer o vídeo que faz parte dessa interação?”, tá aqui em cima. Quer dizer, tá tudo bem, bem claro! Não tem como se perder, ne. Então acho que isso ajuda; facilita a vida do aluno, sim.

Quando você tem uma expectativa; eu entrei com uma expectativa bastante grande na Instituição A, e ela me atendeu! Eu tive um impacto, óbvio né, pelo fato daquele período exatamente de ter que entregar, fazer trabalho, tal, não sei o que; eu não estar aqui, estar fora do país. Tive que dar meus pulo ali, não foi bom, eu prejudiquei o grupo de alguma maneira assim, né, carreguei um pouquinho mais, mas de uma forma essa experiência, vamos dizer assim, que a gente pode tirar do ensino EAD, não é só a plataforma e não é só o seu estudo. Se a proposta é: um trabalho em grupo, você tem que estar ali presente e dar a sua participação sim! Não dá pra deixar isso nas costas das pessoas. Então se você trouxe isso pra uma formação presencial, é a mesma coisa. Nós vamos ter o grupo, o pessoal se reúne em volta da prancheta ali, da cadeira, tal. É um grupo de 8? 2 fazem, 6 batem papo. E às vezes mais 3 batem papo do outro lado, aí forma uma turminha... E é normal. E isso vai acontecer, essa dispersão, ela é natural, né?

(Layout e design) O design foi o que eu te falei, né: comparando “Moodle” Instituição A e “Moodle” Panal, a apresentação visual, ela é totalmente diferente. Isso é positivo, realmente, de um lado e eu diria não tão positivo do outro. Não é relevante, porque se eu não conhecesse o Panal eu diria que a minha, vamos dizer, a minha percepção seria: comparar o “Moodle” Instituição A com o Blackboard da Instituição B. E aí eu diria: o Blackboard INSTITUIÇÃO B é bem legal! Estruturadinho, tá tudo bonitinho lá. E o “Moodle” Instituição A é uma zona! Uma bagunça toda, cada um pra um lado, né? Então, acho que assim, levou pro objetivo que tinha e a outra que tava tudo organizado, não levou, né?

(Interações) Então, é ... bom. Vamos falar do “Moodle” Instituição A, que é realmente onde houve essa interação. Nos demais eu diria que foram no máximo 10% dela, na INSTITUIÇÃO B, por exemplo, né? Que a gente teve ali interação relativamente leve, uma aula síncrona e eventualmente um fórum ou outro. É muito significativa, é relevante, deveria ser explorado mais o fórum da plataforma e não estimular o uso dos fóruns paralelos, Google Drive, WhatsApp outros e-mails, que seja. Então eu diria, assim, se eu tivesse que pensar em uma plataforma, eu gostaria que essa rede social tivesse dentro da plataforma, né? Acho que



isso é uma ferramenta importante e deveria se explorada dessa maneira. Não é obrigatório, mas se você facilita a vida e cria ali uma rede social dentro da plataforma, é... fica tudo registrado, a gente consegue mapear... tá tudo ali, Ao passo que isso tá numa rede paralela, tudo bem que tem, lógico, os momentos da descontração, da conversa: meter o pau no professor, meter o pau na atividade e tal... Ok, faz parte. Mas assim, a gente perde um pouco da significação. E deixar tudo naquele fórum engessado, a interação é péssima. Ela se torna obrigatória. Então é o caso, por exemplo, da disciplina da Professora G que nós tivemos ali a obrigatoriedade positiva, certo? Que foi interessante e eu diria, assim, que a mesma obrigatoriedade que nós tivemos com o Professor F, criar o ambiente de aprendizagem pessoal, é ... não teve o mesmo significativo, quer dizer, não foi tão interessante assim, e deveria ter sido, né? Deveria ter sido. Então eu acredito que, talvez explorar essa ferramenta dentro do ambiente, vai aumentar essa interação.

(mobile, AVA e rede social) Então é, eu pouco acessei pelo celular, porque o Moodle, pelo menos até onde eu sei, eu tinha que carregar pelo site, não teria um aplicativo. Então isso era um pouco difícil de fazer isso pelo celular. Interação... Eu até fiz um investimento em um celular legal, tal, mas acabei não explorando isso através do mobile. Então era realmente pelo desktop. Eu não, assim, não consigo enxergar uma rede social com essa formalidade toda, tá. Ela teria que ser alguma coisa automatizada, que você tivesse ali alguma coisa leve, não, talvez não tão aberta quanto o WhatsApp, mas por exemplo, que esse grupo que se formou ali pra um objetivo comum, tivesse um aplicativo linkado, e aí esse grupo com acesso ao aplicativo... o aplicativo automaticamente descarrega todo esse conteúdo dentro da plataforma. Então eu imagino alguma coisa nesse sentido, uma ferramenta ali que pudesse dar essa praticidade. Então o fato de você ter uma ferramenta de comunicação síncrona, rápido, ágil, ela facilitaria essa rede de apoio entre os alunos e, eventualmente, até entre os alunos e o professor da disciplina. Poderia ser, assim, dando uma viajada... uma rede social da unidade, curricular, da disciplina. Acabou aquilo a rede morreu. É igual ao fórum, acabou aquilo, morreu. E uma ferramenta que pudesse estratificar ali, olha: quantas vezes a pessoa entrou; quantas vezes ela interagiu. Alguma coisa que pudesse buscar uma... em função do que ela escreveu ali, que pudesse aparecer isso de uma forma ordenada. Quantas vezes ela falou aquele termo, como a palavra chave, alguma coisa que, por trás dessa comunicação, o professor pudesse obter as informações necessárias pra poder planificar ali, pra poder planejar e pra poder até mensurar qual foi a interação dele em relação à atividade.

(HCI bem-estar ergonomia) Eu, por si só, eu já fico um tempo maior em frente ao desktop fazendo outras atividades. E isso é uma das coisas que me facilitou, né? O fato de estar aqui mais tempo. Então assim, dizem que essa geração nova aí, eu sou dos “baby boomer” ... lá atrás. Então, essa geração nova, ela interage de uma forma fácil com todas as modalidades; eu não sei se ela consegue fazer isso de uma forma que é tranquila, ou se ela faz isso e não aprende nada; ela se distrai muito. Então isso eu também não consegui concluir muito com relação a isso. O que eu posso dizer, assim: eu tô aqui, tô trabalhando com você; do meu lado esquerdo tá aberto o site da UOL; tem o WhatsApp; tem não sei o que; eu tô olhando ali. Se aparecer alguma coisa relevante eu vou falar: “Chris, dá um tempinho que eu tenho que responder”. Ok, eu até não perderia, mas isso é importante! Então se for uma coisa que eu tenho que fazer na hora, então eu vou ter que fazer. Ao passo de que se eu estou aqui estudando, eu posso simplesmente: “puta, me encheu o saco!” eu paro, vou fazer aquilo: “ah, mas você vai se perder”; não! Aquilo já tava te estressando, você não tava mais produzindo, então para. Vai fazer outra coisa. Acabou aquilo? Volta naquela outra atividade. Então eu sempre, quando eu comecei a fazer o estudo EAD, eu sempre trabalhei com 3, 4 coisas ao mesmo tempo. Isso pra mim não foi nenhuma dificuldade, nenhum empecilho. Então essa

minha relação com a máquina é muito tranquila. Não vejo dificuldade nenhuma. Não é estressante. Eu conheço pessoas que ficam extremamente estressadas em ficar na frente de uma máquina 1, 2, 3 horas ali. Mas ali é muito mais a obrigatoriedade de você estar na frente pra estudar. E o fórum dos professores, né? eu sempre, assim, quando eu começo a falar de: aprendizado; de educação; de curso, tal. Falo: poxa, se já tiver experiência em EAD, os caras: “não, isso pra mim... isso não serve pra mim.”. Primeira coisa: “isso não serve pra mim”. Mas qual a sua experiência com isso? “Ah não, nunca tive”. Mas então por que você acha que não? “Ah porque eu não sei ficar na frente do computador.” Mas você sabe ficar na frente do celular, não sabe? “Ah é diferente.” É diferente porque, né? Mas...Então, é duro né?

(motivos evasão) Olha, a grana é importante, mas não é a primeira. Não é a principal. O que realmente desmotiva eu, assim, conversando com algumas pessoas, tá, eu não tive só no caso lá do curso do DX que foi uma, uma situação referentes, principalmente referente à língua, que eu tive uma dificuldade, é... porque assim: ali eu entendia 70% do que estava sendo feito, falado, demonstrado; mas pra que eu pudesse compreender. É... pra que eu tivesse, realmente, interação, eu... vamos dizer assim, eu teria que ter uma dedicação muito maior. Então nesse caso o que que eu fiz? Falei é... eu prefiro desistir. Agora, de uma maneira geral, quando você pega um curso estruturado, seja um curso de graduação, de pós-graduação, mestrado, tal. Existe um propósito maior atrás disso. Então a dificuldade da evasão eu acho que ela vai estar muito ligada à condução do curso. Se esse curso tem ali uma, vamos dizer assim, uma estrutura que te leve a um aprendizado significativo; quer dizer, você vai tirar dali alguma coisa importante. A gente sabe, depois de passar por alguns cursos aí, fazendo cursos EAD... é muito mais trabalhoso em um curso EAD do que em um curso presencial. A dedicação tem que ser muito maior! A gente tem que ficar ligado, antenado muito mais tempo. Diferentemente do que se vende como um curso EAD... “ah você usa seu tempo vago; você faz no teu tempo certo; você...” Mentira! Isso não funciona, isso não é assim. Então é, você vive muito mais tempo em função daquilo, porque você quer tirar o máximo possível. Então se o curso não tiver um aspecto visual legal, não tiver uma demonstração legal, se as aulas não forem bem entrosadas, tal. A gente vai ter uma certa dificuldade. Eu acho que é nesse sentido.

(cunho emocional evasão) Ah sim, eu acredito que, por exemplo, você tá dentro de um fórum, um fórum dinamizado e aí você pega um professor que, por si só ali, ele tá passando aquele conhecimento. Só que a pessoa, ela não tá acostumada com ensino EAD, ela tá acostumada com ensino presencial. O professor vai, senta do lado, passa a mão na cabeça, olha no olhinho dele, conversa e tal, não sei o que... Aí o cara fala: “porra, esse cara não me responde; esse cara não me liga; esse cara não me dá resposta! Aí já tô puto da vida porque não sei o que, porque na na na”, e o professor vem e dá uma descarregada em cima dele: “oh, o que você tinha que ter feito era isso, não era aquilo.” aí o cara fala: “opa! Pera lá, eu já tô pê da vida, o cara vem ainda me dá uma cagada?!”, né? Eu tô dando um exemplo que eu tô vivendo lá com a minha esposa. E aí ela: “ah eu vou desistir disso!”. Ela tá entregando o TCC: “eu vou desistir disso!”. Eu falo: “mas você vai desistir por quê? Ele te deu a oportunidade de você refazer o trabalho!”. Aí ela falou assim: “é, pensando por esse lado ele podia ter dito que não.” Aí eu falei: “mas a estratégia dele é essa! Ele não tem tempo de olhar no seu olho, passar a mão na sua cabeça e dizer que tá tudo bem, que você errou essa vírgula ou aquilo. Você errou isso, ele foi objetivo! O papel dele é esse! Ele tá dando aula pra você e pra mais 40, pô!” Então...: “ah, mas ele podia ter agido...”. Não, “ele podia” é a pessoa do presencial, esse podia! Esse aqui não podia. Esse aqui é objetivo, ele vai lá e pa, pa, pa, pa, pa e acabou; se entendeu, entendeu; se não entendeu, a fila anda. Então acho que o cunho emocional nesse sentido é irrelevante.

(vida social e o e-learning) Vou te dar o exemplo, né, que acabei de relatar da minha esposa. Se eu não tivesse ao lado dela, ela teria largado, né? Não fui o papel fundamental, falar assim: “não eu apoiei ela e por isso ela conseguiu fazer”, não. Não é esse aspecto, o aspecto foi o seguinte, abri o olho dela e falei, “oh, esse ensino é feito dessa forma. Então você vai tirar daqui isso, isso e isso. Não espere mais. O professor vai agir dessa maneira, não espere mais. As respostas de prova vão vir dessa maneira, não espere mais.” E com isso ela foi entendendo o que ela tinha que fazer e o que não tinha. Quer dizer, quantos alunos teriam ao lado alguém que pudesse dar uma orientada. Então a evasão, ela vai passar por isso. Se você tiver ali uma unidade de orientação pro aluno que tá evadindo, talvez você consiga fazer a retenção. Ai você vai por lá no custo: tantos alunos evadiram; quanto eu gasto pra orientar esses alunos de que não é bem assim, quer dizer, eu vou fazer o seguinte; eu vou fazer o papel do professor: vou passar a mão na cabeça do aluno pra evitar que ele faça a evasão. Aí é uma questão financeira.

(relações políticas ou jogos de poder) Sim é importante, né. É importante que tenha, é importante que isso aconteça, porque isso é experiência de vida. Se isso for proposital, melhor! Fica de uma maneira clara. Se não for proposital, se for dentro do, por exemplo, um grupo à parte, um grupo de WhatsApp, você vai ver que pessoas ali vão ser mais pragmáticas, vão dar respostas mais incisivas, que vão exercer lideranças, e vão ter outras pessoas que vão simplesmente passar por “ah beleza, se tocar assim tá bom pra mim também”, e isso é normal, acho que faz parte do dia a dia das pessoas, tal.

(motivos evasão) Oh eu acho que assim, os mais significativos são esses que a gente comentou. Você talvez tenha pontuais, aspectos pontuais ali..., mas que não... não sei se isso é tão significativo. Né? O que que te leva realmente a evadir? É olhar aquilo e falar: “isso não faz parte do meu universo; eu imaginei uma coisa e é outra; eu não tenho uma estrutura, uma retaguarda que me suporte nos momentos da dificuldade (financeira, emocional) que seja”. Então assim, a não compreensão do propósito do curso é mais relevante do que as outras questões. Experiência é..., por exemplo, num curso presencial e num curso EAD; a gente tá vivendo um momento importante na arquitetura e urbanismo, é até relevante colocar isso; o MEC disse: “oh ok, podemos fazer cursos de arquitetura e urbanismo, EAD”. O CAU que é o Conselho de Arquitetura e Urbanismo, disse: “Nós não vamos aprovar o registro desse profissional que se formar. E esse ano é exatamente o momento em que eu tenho um profissional formado por uma universidade, autorizada pelo MEC, e o Conselho de Arquitetura e Urbanismo dizendo: “não, eu não vou aprovar esse cara exercendo a profissão dele. Então, como é que a gente relaciona isso? Quer dizer, talvez é uma questão política, óbvio né? Mas assim, como isso tem a ver com essa evasão; pô, se o cara que tá entrando hoje chegar e falar assim: “eu não vou entrar! O curso não vai ser aprovado; então eu não entro, ok”. Mas e aquele que já tá desenvolvendo 5 anos de curso; que tá ali passo e passo dentro da atividade, ele vai largar o osso? Ou não. Já pagou 2 anos, já pagou 3 anos; ele vai largar ou ele vai até o final? Então eu diria, isso é uma situação pontual, é uma questão política, né? E tá claro ali, porque se você pega uma aula presencial, o curso que eu fiz eram duas turmas, 90 alunos cada turma, então são 180 alunos, chegou no final dessas duas turmas, formaram 60 alunos. Então nós temos ali um terço de formação. Ok. Pensa 60 alunos, uma Universidade, nós temos mais de 400 cursos de arquitetura aí espalhados pelo Brasil; coloca aí, vamos colocar baixo aí 30 alunos, são... olha, 12 mil alunos colocados no mercado todo ano. São 12 mil profissionais de arquitetura. Tem tanta gente construindo assim no mercado? Não. Então que que os caras tão discutindo lá: se o método que você está aplicando pra ensinar arquitetura e urbanismo EAD, é válido, ou é uma reserva de mercado, tipo: não vamo botar mais gente no mercado, cara. Isso aqui vai explodir! Daqui a pouco tem arquiteto

empurrando, né, carrinho de feira na rua porque é essa a realidade. Mas não é essa a realidade pra arquitetura, isso é como direito, é como medicina, isso é com a educação, com arquitetura e com todas as profissões. Então eles estão esquecendo de que a tecnologia ela veio pra ficar. Então, eu diria, se tem um aspecto relevante, é que a diretriz na formação dos cursos esteja clara e que aja regras claras, de forma jurídica. Que dê amparo técnico, amparo legal pra esse aluno que tá entrando hoje na universidade, na graduação, na pós-graduação, no mestrado, que seja, né. Então eu acho que esse aspecto ele é relevante sim, que vai ali botar no momento se a pessoa vai ou não vai participar ou não participar, né?

(qualidade) Olha eu acho assim, quando você tem professores que realmente tenham a contribuir, tenham conceito relativo, né, relevante. Quando você tem uma plataforma amigável, que te coloca os materiais, as informações que você precisa, ou que você precise colocar ali as informações de alguma maneira é... que elas sejam respondidas de uma maneira rápida, dentro de um prazo razoável, né? Tudo isso é significativo pra você ter retenção. Então, é..., assim, comparando de novo, Instituição C e Instituição A. A Instituição C tem lá vários doutores, mas são só as fotos dos caras ali e currículo, você não tem acesso àqueles caras. Então não adianta nada! É legal, eu tenho um álbum de fotografia né, não posso nem falar mais do Neymar porque esse cara já não consta no álbum, mas assim, vamo lá: é bem legal, você tem lá as figurinhas coladas... agora, você vai pra um curso da Instituição A, você fala com um professor, um doutor, um pós-doutorado, que você tá lendo a obra do cara, você tem um livro publicado, você tem acesso a essa pessoa, é diferente! É totalmente diferente. É esse valor que tem que ser significado, é isso que tem que ser levado em consideração. Então se você tem alguma coisa que no final vai te dar o mesmo título, ok. Mas, não é a relevância do título, mas a relevância do aprendizado que você vai ter com esse contato, com essa vivência, com essa experiência, né? Você participa, por exemplo, de uma aula síncrona e, vamos dizer, o professor tá dentro da casa dele, tá colocando ali o ambiente da vida dele. Você olha atrás você a foto do neto, da esposa, dos filhos, da biblioteca... você vê tudo aquilo, aquilo é diferente! Não tem preço aquilo! Aí você vai pro outro lado, tudo automatizado. A plataforma é a mesma, mas tudo automatizado! E a foto do cara lá bonita lá: Doutor (...) doutor, não sei... pra mim isso tem muito a ver com a qualidade do curso, né. É o aspecto mais relevante é esse, o que tá por trás dele. Agora, que você tem lá a apresentação, o aspecto visual, as ferramentas de interação, o tempo de resposta... Tudo isso né, o que te dá o apoio, essa retaguarda, essa parte acadêmica, é... vamos dizer administrativa, ela realmente é importante.

(acesso e disponibilidade) Contato não só com o humano (do professor), mas que esse professor ele te traga valor, ele te traga relevância no seu aprendizado. Eu acho que isso é importante.

(sugestões) Mudanças... Olha eu acho assim, quando você dá um feedback de avaliação de um professor, se as pessoas também não são honestas o suficiente pra colocar ali: “olha, esse professor não me atendeu a expectativa”, no caso lá da suplente da Coordenadora, por exemplo, né? Eu acho que ali ela é uma quase doutora, eu acho que ela tava no caminho ali do aprendizado, eles estavam dando uma certa atribuição pra ela, tal. E ela não tinha experiência! Eu não sei quantas, quantos cursos conduziu, quantas unidades curriculares ela conduziu, mas faltou um pouco de jeito pra ela, faltou um pouco de experiência, um pouco de tato e tal. Ela fez tudo de acordo com o que a plataforma manda: ela foi lá, ela disponibilizou o material, ele colocou; ela dinamizou o fórum da maneira dela; ela foi lá colocou a rubrica no final e ela colocou a nota. Ok. Tudo isso tá dentro do previsto, mas faltou um algo mais... E se você não dá esse feedback pra ela, eu acho que você não tá sendo honesto. Nem com ela, nem com

você e nem com os próximos que poderiam vir a ser alunos, então acho que esse aspecto é relevante, sim. Acho que essa é uma expectativa que deve ser levada em consideração. Principalmente em um curso EAD, se você não vai olhar pra cara do professor, né, se você olhar, melhor! Óbvio, que fica uma coisa mais clara, mas às vezes as pessoas têm um pouco de receio de responder isso na cara, no olho. Então elas vão falar ali através de um questionário. Poxa, então coloca isso! Coloca de uma maneira clara: não achei legal isso; achei legal isso. Mas como uma fundamentação, não é só “ah, gostei; não gostei”, né, aí é tipo TripAdvisor, né: dá uma nota e né, pô beleza.

(O que mudaria) Oh, a cara do Moodle da Instituição A, eu mudaria. Eu, assim, primeiro porque todos os recursos estão lá dentro, então eu vejo lá tem pessoas extremamente competentes, profissionais extremamente competentes que poderiam propor uma maneira mais amistosa de você apresentar aquela plataforma. E isso não teria um custo relevante, vai. Então isso eu mudaria. Até pela experiência de comparação, né?

(0 a 10) Olha, eu diria assim que ele tá de 8 pra 9, numa maneira global, né. De 8 pra 9. Supera, em boa parte, a expectativa que eu tinha, né? Supera as dificuldades que eu imaginei ter né? E assim, tirando é lógico os aspectos pessoais em cada momento, mas de uma maneira geral a gente se propõe a fazer um trabalho, você imagina que a solução vai passar por um determinado caminho. E lá na frente você pode falar: “Isso aqui foi muito fácil”, caso da Instituição B, por exemplo, não tive dificuldade nenhuma. Ah, em compensação, alunos, colegas que participaram do mesmo grupo que eu, tiveram assim, dificuldades absurdas! Aí eu coloco um nível acima a Instituição A, quer dizer, eu imaginei que eu tivesse uma dificuldade muito maior porque eu não tenho uma formação pedagógica, a minha formação é totalmente fora do contexto. Eu tive dificuldades. Quando entrou esse, vamos dizer, nesse meio acadêmico, eu me vi ali meio como o patinho feio, meio perdido. Então eu tive que dar meus pulos, indo mais pro lado, vamos dizer da minha retaguarda, mais pragmático, mais técnico né, mais certo; porque eu sabia que se eu entrasse muito naquela parte acadêmica/pedagógica, eu ia pra um caminho... não ia ser feliz vai, vamos dizer assim. Então eu tive que usar uma certa estratégia ali, digamos assim, pra me desgrudar né, dessa situação. Então acho que sim, é você ter claro: qual é a tua proposta de aprendizado; o que você espera daquilo e saber exatamente qual é a tua proposta de trabalho, dentro da plataforma. É você traçar isso.

Ah sim, certamente recomendaria! Eu tenho feito isso né, regularmente eu tenho feito isso. Tenho pego amigos que, por exemplo, é... um pessoal falou “ah eu vou fazer um curso de pós-graduação e aí eu posso dar aula”, eu falo “legal, pós-graduação em que?”; “ah, ali na área de arquitetura tem alguma coisa que eu faça ali, tal beleza, aí eu posso dar aula”. Mas por que que você pode dar aula? “Ah porque ali tem um módulo que me habilita a dar aula”; aí você vai lá: o que que esse módulo faz? Ah são 30 horas que fala de alguma coisinha, de alguma teoria sabe, de aprendizagem, alguma coisinha bem prática como montar um planinho de aula, alguma coisinha assim bem básica, que habilita o cara a dar aula numa graduação. Aí você fala assim: “tá, nós tamo replicando que ciclo de aprendizagem, né” ... então eu fiz (pós) em docência... vou falar pra você: 18 meses lá e eu não me sinto capaz de dar aula. Acho que o que eu sei é pouco. Não me sinto capaz. Daria tranquilamente! Mas não me sinto habilitado. Agora, com o mestrado eu posso dizer que eu tô 70% preparado pra dar aula. “Ah, mas pra quem você vai dar aula com mestrado? Pra pós-graduados?”, não! Pra um aluno de 18 anos que chega lá e quer tirar alguma coisa de informação relevante. Porque se eu fosse lá só pra falar pra ele disso ou daquilo, eu não precisaria de nenhum dos cursos, né, isso não ia agregar absolutamente nada; a experiência de vida, um diploma e te falar aqui “posso dar aula”. Agora se você quer realmente agregar valor; fazer alguma coisa que dê certo, você precisa se

preparar. E eu acho que a grande maioria das pessoas não fazem isso, não se preocupam com isso, né. Agora, então assim, eu indico! Continuo indicando, por exemplo, da Instituição C eu já não indico, né, eu falo: “olha, se você quer um curso pra papel, esse aqui é muito legal! Mas eu não indico. Se você quer um curso legal que pode te habilitar e você vai ter uma carga boa pra trabalhar na área de docência, tal, olha, esse aqui eu posso falar que é legal; agora, se você quer fazer um curso na área de educação que vai te dar amplitude, que vai te colocar uma visão um pouco mais aberta... “Olha, esse mestrado em educação e tecnologia digitais é legal!”

Eu colocaria nesse patamar aí sim (notas 8 e 9), porque aprendi bastante; isso abriu grandes perspectivas de atividade; me habilitou a outros patamares e assim, eu tenho certeza que isso, independente do diploma, se ele vai ser validado, se não vai ser validado tal, mas como experiência profissional, isso me colocou em uma outra forma de trabalho. E o que que eu tiro de relevante aí? Talvez, pra grande maioria das pessoas que trabalham com educação, isso passou meio que despercebido, isso ficou em segundo plano. Quando você faz o EAD, você já tem que ser um auto didata; você já tem que entender que o estudo ele é muito mais entre você e você, quer dizer, você e as suas habilidades de procurar respostas, do que aquilo que eles realmente te oferecem. Então uma grande diferença do presencial pro EAD: um te dá o livro “oh, tá aqui o livro”; o outro te dá recortes, textos. Então você já está indo mais próximo do alvo, que te facilita a vida. Por que não pegar esse recorte e colocar num presencial? Então eu acho que isso é uma coisa que o presencial devia aprender com o EAD. Agora, quando você já tem isso aqui, você aprende que isso veio de algum lugar, então tem uma base de pesquisa. Então você aprende a buscar a informação. Hoje eu vou falar pra você, eu uso isso no meu dia a dia, no meu trabalho. Essa forma de refletir, de racionalizar e de buscar informação, eu uso no meu trabalho. Então através, por exemplo, de uma necessidade, eu tô desenvolvendo um projeto, oh tá até aqui, são fibras de aço pra concreto, né. Isso aqui foi desenvolvido na década de 70 nos Estados Unidos, na Europa. Então tem uma série de trabalhos acadêmicos. E aí continua na década de 90 e se esgotou, e tomou uma... se consolidou. Então a gente usa essas fibras pra isso, pra isso e pra isso, pronto, acabou. Eu tô propondo essa fibra em um outro lugar; de uma outra maneira; de uma outra forma. Então eu tive que revistar todos aqueles trabalhos acadêmicos, ver como funcionava, tal. Como é que eu parto dali? Se eu não tenho essa base de aprendizagem, eu não sei! Então eu pego um trabalho acadêmico, faço lá uma seleção bibliográfica, comparo com outro, faço de novo, faço com outro; aí eu vejo aqueles que são relevantes que estão ali em primeiro nível; vou naqueles trabalhos, leio resumos, separo. Ai você: “tá, mas isso aí o professor aprendeu a fazer lá atrás!”, mas eu não fui professor. Então eu não sei fazer. Então eu tiro... isso foi o grande aprendizado pra mim. Então eu tô trazendo isso pro meu dia a dia, pra minha vida pessoal, né? Essas habilidades da pesquisa científica...trazendo essas ferramentas todas pro dia a dia. Agora, as outras disciplinas...

Então assim, ir lá, mandar a dissertação pro professor analisar, pra uma banca, ir lá expor, tal; não tem problema nenhum, não tenho dificuldade nenhuma! Posso chegar lá e falar um monte de asneira e tudo bem! Eles vão dizer pra você, pra mim “oh legal, você não ficou com 8, ficou com 7”, eu não vou sair de lá triste. Vou lá vou tomar um vinho, vou comer uma alheira e vou ficar feliz do mesmo jeito, tá tudo bem! Mas assim, eu sei que o objetivo que eu me propus era atingir mais do que eu precisava; eu descobri coisas que eu não sabia, né? Maneiras de trabalhar que eu não sabia. Que isso hoje tá fazendo uma relevância no meu trabalho, no meu dia a dia. Se eu tenho que fazer uma apresentação profissional, as pessoas falam: “ah, faz uma apresentação no PowerPoint”, eu falo: “que PowerPoint cara, isso não existe! Vamos fazer por Prezi, vamos fazer não sei o que, vamo!”, aí os caras falam: “o que

que é isso? Como é que funciona? Tal", aí você fala... bom, eu já tô num outro patamar! Quer dizer, e assim, eu não tenho habilidade nenhuma, nenhuma; eu vou falar de mapa mental, né, os mapas mentais! Eu chego e mando um mapa mental pra um cliente, falo "vamos discutir"; aí o cara fala: "tá, mas o que você quer que eu faça"; não eu tô abrindo aqui pra você um link pra você entrar e discutir comigo, vamos colocar aí dentro o que você quer", aí o cara já fala assim: "putz, tô ferrado, não sei como fazer", eu falo: "é só digitar! Digita daí que eu tô digitando daqui". Aí o cara começa a quebrar, sabe? Ou abro o Zoom, abro a plataforma do lado e falo: "oh, você tá vendo o que eu tô fazendo, vamos compartilhar tela e tal". Coisas básicas, coisas simples que a tecnologia te oferece que pouca gente usa no dia a dia. Mas aí você fala, mas isso tem relevância? Tem toda a relevância! Toda a relevância. Ontem eu tava conversando com uma parceira, ne, ela tá me indicando pra outros projetos, tal. Aí ela falou assim: "ah a gente podia conversar, vou pegar o telefone", eu falei: "não, não vamo pegar o telefone, eu quero olhar no seu olho, eu não te conheço!". "Ah, mas como é que você vai fazer?", tá aqui a plataforma, tô te dando o link... ela entrou, olhou... ela tava trabalhando com o celular aberto; quer dizer, ela falou "super legal!". Então, acho que assim, como é que você mensura isso, né? Não tem. E isso o curso me proporcionou. Ah, mas se fosse presencial você conseguiria aprender tudo isso? Duvido, eu acho que não. Porque o EAD, ele levou a gente pra um outro patamar de dificuldade. E é esse patamar que você acaba explorando. Se você aprender a explorar isso de uma maneira correta, você vai superar as suas dificuldades, as suas adversidades, assim, a evasão ela passar a estar em segundo plano, você não vai mais pensar em evadir. Você entendeu? Porque, o que é a evasão? Evasão é uma dificuldade que você tem, em algum momento, por alguma coisa. Você só evade de alguma situação quando você se vê ali confrontado, sem saber uma resposta. Agora, se todas as respostas estão ali, se tudo tá correndo dentro do planejado, se teu financeiro tá legal, se tá tudo certinho, por que que você vai evadir? Não tem lógica! Então eu imagino que retenção passa por você manter todos esses requisitos num nível aceitável, num nível mínimo. E aí quais são os requisitos? Quais são as variáveis? Quais são o não sei o que? Cabe, lógico, que a cada plataforma encontrar a sua. E assim, é... a gente tem que ser bastante razoável, né? Não adianta você aqui ficar imaginando que um Moodle da Instituição A é perfeito. Porque não é. E se eles acham que aquilo é legal, alguém tem que dizer na cara e fala: "isso aqui não é legal!". Então no momento certo, eles pediram pra fazer uma avaliação, eu tenho certeza que eu vou colocar, "olha eu trocaria a cara dessa plataforma!", "Ah, mas é que isso aqui é gratuito!", "não importa! Seja gratuito ou não, paga uma consultoria pra mudar essa cara!". Acabou, né? Faz um projeto lá na, tipo a FAPESP deles deve ter alguma coisa lá com grana; muda aquilo, poxa! Você entendeu? Então, não sei, eu diria isso! Tá. Mas em linhas gerais seria isso, querida. Eu acho que, é... eu não tenho dificuldades, muito pelo contrário, eu hoje se eu tiver que sentar com alguém e conversar sobre educação eu vou incentivar a pessoa a fazer EAD. FINAL Entrevista 4.